



**consip**

**CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 1**

**CAPITOLATO TECNICO**

**ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI CARTE NAZIONALI DEI SERVIZI CON  
FUNZIONE DI TESSERA SANITARIA E SERVIZI ANNESSI PER IL SISTEMA DI  
MONITORAGGIO DELLA SPESA SANITARIA (EDIZIONE N. 2)**

**ID 2142**



## Sommario

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>6</b>
2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA.....	6
2.2 DURATA .....	6
2.3 LUOGO DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	7
<b>3. DIMENSIONAMENTO DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
<b>4. SPECIFICHE DELLA TS-CNS.....</b>	<b>8</b>
4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE TS-CNS.....	8
4.1.1 <i>Microchip della TS-CNS.....</i>	8
4.1.2 <i>Servizio di personalizzazione “elettrica” della TS-CNS.....</i>	9
4.1.3 <i>Sistema Operativo .....</i>	9
4.1.4 <i>File System.....</i>	9
4.1.5 <i>Answer to Reset (ATR) .....</i>	10
4.1.6 <i>Servizi di Certification Authority.....</i>	10
4.1.7 <i>Certificato di Autenticazione .....</i>	11
4.1.8 <i>Componenti software per il funzionamento delle TS-CNS.....</i>	12
4.2 CARATTERISTICHE FISICHE E PREDISPOSIZIONE DEL LAYOUT “STANDARD” .....	13
4.2.1 <i>Personalizzazione grafica del layout .....</i>	14
4.2.2 <i>Bilinguismo .....</i>	17
4.2.3 <i>Braille.....</i>	17
4.2.4 <i>Bar Code .....</i>	17
4.2.5 <i>Banda magnetica .....</i>	17
<b>5. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE TS-CNS .....</b>	<b>18</b>
5.1 ATTIVITÀ DI PREDISPOSIZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELLA FORNITURA PROPEDEUTICHE ALL’INVIO DELLE TS-CNS .....	18
5.1.1 <i>Predisposizione e personalizzazione del package di spedizione della TS-CNS .....</i>	18
5.1.2 <i>Allestimento per la spedizione.....</i>	19
5.2 COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE .....	20
5.2.1 <i>Protocollo di colloquio per l’interscambio di informazioni per TS-CNS.....</i>	20
5.2.2 <i>Trasmissione delle Richieste di produzione .....</i>	20
5.2.3 <i>Trasmissione delle comunicazioni finalizzata ai recapitisti .....</i>	20
5.2.4 <i>Trasmissione degli esiti di lavorazione .....</i>	20
5.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN GARANZIA DELLE COMPONENTI SOFTWARE DELLE TS-CNS....	20
5.4 PRODUZIONE DELLE TS-CNS .....	21
<b>6. GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>23</b>
6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE .....	23



6.1.1	Start-up della fornitura.....	23
6.1.2	Consegna del software e della documentazione .....	23
6.1.3	La gestione degli Ordinativi di fornitura .....	23
6.1.4	Consuntivo delle attività.....	25
6.2	LIVELLI DI SERVIZIO .....	25
6.2.1	Messa a disposizione del recapitista delle TS-CNS per la successiva postalizzazione.....	25
6.2.2	Difettosità delle TS-CNS.....	25
6.3	RILIEVI SULLA FORNITURA .....	25
6.4	ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ.....	26
6.4.1	Piano della Qualità Generale.....	26
6.4.2	Indicatori di qualità .....	29
6.5	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	31
6.5.1	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA SOLUZIONE AD INIZIO FORNITURA.....	31
6.5.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	32
6.6	SOSTITUZIONE DEL MICROCHIP.....	32



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di descrivere gli oggetti della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

In particolare, nei prossimi paragrafi sono indicate le specifiche tecniche per la fornitura di Carte Nazionali dei Servizi con funzioni di Tessera sanitaria (di seguito TS-CNS) per tutte le Regioni/Province Autonome e si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Nel corpo del documento, i termini di seguito elencati assumono il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Fornitura:** l'insieme dei prodotti e servizi richiesti nel presente documento e consegnati/erogati dall'impresa aggiudicataria;
- **Fornitori:** le Imprese risultate prima e seconda aggiudicataria, che, conseguentemente, sottoscrivono l'Accordo Quadro impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli Contratti attuativi;
- **Committente:** la Sogei S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento contenente l'insieme delle specifiche tecniche cui dovrà conformarsi la fornitura;
- **Parti:** la Sogei e il Fornitore;
- **Sistema Informativo:** il Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria con sede in Roma, Via Mario Carucci, 99;
- **Smart card:** carta a microprocessore con le caratteristiche tecniche minime indicate nel presente documento;
- **TS-CNS:** Carta Nazionale dei Servizi con funzione di Tessera Sanitaria, ovvero smart-card con le caratteristiche tecniche minime indicate nel presente Capitolato tecnico e nelle sue Appendici;
- **Card-holder:** foglio formato A4 predisposto per contenere al suo interno una carta di tipo TS-CNS;
- **Package di spedizione:** pacchetto costituito da un card-holder, una lettera di accompagnamento (se prevista) e la busta per la spedizione;
- **Web Service:** Servizio informatico erogato mediante protocollo HTTP o HTTPS per l'interazione server-to-server in rete; la sua interfaccia (WSDL) è descritta in un formato elaborabile da un server;
- **WSDL:** acronimo di Web Services Description Language;
- **Ordinativo di fornitura:** il documento con il quale la Sogei S.p.A. manifesta la propria volontà di approvvigionarsi delle prestazioni contrattuali, con le modalità descritte al capitolo 3 del presente documento;
- **Contratto attuativo:** il contratto attuativo del presente Accordo Quadro, che si intende perfezionato a seguito dell'invio dell'Ordinativo di fornitura con le modalità indicate all'articolo 6 dell'Accordo Quadro;
- **Richiesta di produzione:** file XML con le informazioni necessarie alla produzione di un lotto di TS-CNS;
- **Lotto di produzione:** lotto di TS-CNS oggetto della richiesta di produzione



- **Certification Authority:** operatore economico iscritto, quale soggetto autorizzato in Italia per il rilascio di certificati qualificati per la firma elettronica (identificato con l'acronimo QCert for ESig), all'elenco ufficiale formalizzato dall'AgID alla Commissione Europea, consultabile al seguente link <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/> (TL Browser), nella sezione dedicata all'Italia;
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale (DECRETO LEGISLATIVO n. 82/2005 e s.m.i)
- **Firma Digitale:** un particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare di firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
- **Responsabile della fornitura:** persona individuata dal Fornitore, prima della stipula del contratto, come interlocutore unico per la Committente e come responsabile di tutte le attività contrattuali.



## 2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Sono oggetto della fornitura:

- a) la fornitura di “Carte Nazionali dei Servizi con funzione di Tessera Sanitaria” “TS-CNS” fino ad un massimo di 59.000.000 così ripartite:
  - 35.400.000 TS-CNS per il primo aggiudicatario dell’Accordo Quadro;
  - 23.600.000 TS-CNS per il secondo aggiudicatario dell’Accordo Quadro;
- b) i seguenti servizi connessi alla fornitura di cui alla precedente lettera a):
  - servizio di personalizzazione grafica ed elettrica della TS-CNS;
  - servizio di Certification Authority per l’emissione dei certificati di autenticazione per CNS;
  - servizio di gestione delle comunicazioni con la Committente relative al processo di produzione;
  - servizio di approvvigionamento e personalizzazione dei Package di spedizione di ciascuna TS-CNS;
  - servizio di predisposizione dei plichi per la postalizzazione delle TS-CNS;
  - servizio di manutenzione in garanzia delle funzionalità software della TS-CNS per tutta la durata del relativo certificato digitale (6 anni).

Tutte le attività previste dal presente Capitolato tecnico dovranno essere eseguite in conformità alla normativa e alle regole tecniche vigenti in materia di Carta Nazionale dei Servizi e di Tessera Sanitaria nonché alle Linee Guida emanate in materia dagli organi competenti.

Il Fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri per la Committente, l’adeguamento delle TS-CNS alle richieste previste dalla evoluzione normativa nel periodo di validità del contratto.

La fornitura riguarderà tutte le Regioni/Province Autonome; successivamente alla stipula del contratto, sarà cura della Committente comunicare al Fornitore il piano di emissione delle TS-CNS.

### 2.2 DURATA

L’Accordo Quadro avrà una durata di 42 mesi decorrenti dalla data di stipula (da intendersi quale periodo entro il quale sarà possibile effettuare gli Ordinativi di fornitura, fermo restando l’esito positivo della verifica di conformità di cui al paragrafo 6.5.1), con possibilità di proroga di 6 mesi in costanza di massimale. Ciascun Contratto attuativo avrà una durata decorrente dalla relativa data di perfezionamento e fino a 6 anni dalla data di accettazione della fornitura (ovvero, qualora non sia stata effettuata la verifica di conformità, dalla data di emissione) dell’ultimo Lotto di produzione. In particolare, il Fornitore sarà tenuto a garantire ed erogare le attività di manutenzione in garanzia delle funzionalità software della TS-CNS per tutta la durata del relativo certificato digitale (6 anni), con riferimento a tutti i certificati di autenticazione inseriti in ciascuna CNS/TS fornita. Resta fermo quanto previsto al successivo paragrafo 6.1.3, ultimo periodo.



È prevista la facoltà di effettuare la proroga tecnica dell'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 106 co. 11 del D.Lgs. 50/2016 per garantire la continuità del servizio.

### 2.3 LUOGO DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività previste dalla fornitura saranno svolte presso le sedi operative del Fornitore, mentre la sede della Committente per il coordinamento delle suddette attività è sita in Roma in via Mario Carucci n. 85/99.

## 3. DIMENSIONAMENTO DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA

L'Accordo Quadro sarà aggiudicato ai primi due operatori economici risultanti dalla graduatoria, suddividendo tra gli stessi il valore complessivo stimato dell'Accordo Quadro conferendo il 60% al migliore offerente, e il 40% al secondo migliore offerente.

Al fine di evitare criticità e/o eccessivi ritardi durante il processo di produzione delle TS-CNS, anche tenuto conto della capacità produttiva delle singole aziende nel mercato di riferimento, la Committente, su base trimestrale, a fronte del proprio specifico fabbisogno, suddividerà lo stesso in due Ordinativi di fornitura **contestuali**, nei confronti del primo e del secondo aggiudicatario rispettivamente pari al 60% e al 40% del valore economico del suddetto fabbisogno.

La distribuzione temporale ipotizzata per la produzione e la distribuzione di un numero di pezzi massimo pari a 59 milioni di TS-CNS è, indicativamente, la seguente:

- anno 2020: 6 milioni;
- anno 2021: 23 milioni;
- anno 2022: 20 milioni;
- anno 2023: 10 milioni.

Tale previsione è puramente indicativa e potrà essere soggetta a variazione in funzione delle specifiche esigenze da parte della Committente.

Si precisa che in ragione della tipologia dell'oggetto contrattuale, non vengono garantiti quantitativi minimi e la fornitura sarà erogata in ragione degli Ordinativi di fornitura che verranno, di volta in volta, emessi dalla Committente.

I quantitativi sopra menzionati saranno attivati dalla Committente sulla base di opportune pianificazioni di dettaglio e di conseguenza saranno emessi i relativi Ordinativi di fornitura nei confronti dei due Fornitori, in corso di esecuzione contrattuale.



## 4. SPECIFICHE DELLA TS-CNS

Si riportano di seguito le caratteristiche tecniche, fisiche e di predisposizione del layout richieste per la fornitura.

### 4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE TS-CNS

Le TS-CNS fornite devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti in materia di Carta Nazionale dei Servizi e Tessera Sanitaria, pubblicate sul sito dell'Agid.

La tecnologia richiesta è a doppia interfaccia, contact e contact-less, in conformità alle specifiche tecniche definite dagli standard internazionali vigenti rispettivamente ISO/IEC 7816 e ISO/IEC 14443.

Il Fornitore deve garantire la durata ed il corretto funzionamento della TS-CNS, sia per quanto riguarda il supporto plastico sia per quanto riguarda la componente elettrica, per tutto il periodo di validità del certificato di autenticazione installato (6 anni), come descritto nel successivo paragrafo 4.1.6.

#### 4.1.1 Microchip della TS-CNS

Le specifiche tecniche del microchip devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti per la CNS e in particolare a quanto previsto nel:

- **Decreto del 9 dicembre 2004** del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'economia e finanze contenente le "Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi", pubblicato sul sito dell'Agid, e s.m.i.;
- **Specifiche del sistema operativo** (APDU) della smart card contenute nelle linee guida "CNS – Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification" pubblicate sul sito dell'Agid. (versione 1.1.6);
- **"Linee guida per l'emissione e l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi"** pubblicate sul sito dell'Agid (versione 3.0);
- **DPCM del 24 maggio 2010** – "Regole tecniche delle Tessere di riconoscimento (mod. AT) di cui al D.P.R. n. 851 del 1967 rilasciate con modalità elettronica dalle Amministrazioni dello Stato, ai sensi dell'articolo 66, comma 8, del decreto legislativo n. 82 del 2005", pubblicato sul sito dell'Agid;
- **DPCM del 18 gennaio 2016** - Modifiche al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 24 maggio 2010, pubblicato sul sito dell'Agid.

Il microchip della TS-CNS deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- almeno 64k byte di memoria EEPROM;
- coprocessore crittografico;
- crittografia asimmetrica RSA con chiavi 1024 bit per servizi aggiuntivi e 2048 bit per firma e CNS;
- possibilità di generare chiavi RSA all'interno del chip;
- crittografia simmetrica DES;
- crittografia simmetrica 3DES con chiavi ad almeno 128 bit;
- funzione di hashing SHA-1, SHA-256 (tali funzioni possono essere assicurate in alternativa dalle librerie software PKCS#11 e MS CSP della TS-CNS);
- soddisfare i requisiti espressi dall'art. 35 "Dispositivi sicuri e procedure per la generazione della firma qualificata" del CAD e s.m.i e prassi attuative di riferimento;





- capacità di ritenzione dei dati di almeno 10 anni;
- numero di cicli R/W in EEPROM maggiore di centomila;
- interfaccia duale (a contatti e contact-less);
- conformità alla norma ISO/IEC 7816 secondo quanto previsto dal documento AgID “CNS - Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification” (versione 1.1.6) per l’interfaccia a contatti;
- conformità alla norma ISO/IEC 14443 part 1-4 in modalità Type B o Type A per l’interfaccia contact-less;
- velocità di trasmissione ISO/IEC 14443 selezionabile fino ad almeno 424 kbit/s;
- supporto protocollo T=1 (opzionalmente anche il protocollo T=0);
- rispetto delle specifiche del sistema operativo (APDU) pubblicate sul sito dell’Agid (versione 1.1.6).

#### **4.1.2 Servizio di personalizzazione “elettrica” della TS-CNS**

Le specifiche tecniche del file system, la struttura del certificato di autenticazione, il processo di produzione e le relative misure di sicurezza applicate devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti per la CNS, in particolare a quanto indicato nel:

- **Decreto del 9 dicembre 2004** del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'economia e finanze contenente le “Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi”, pubblicato sul sito dell’Agid, e s.m.i.;
- **“Linee guida per l’emissione e l’utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi”** pubblicate sul sito dell’Agid (versione 3.0).

#### **4.1.3 Sistema Operativo**

Il sistema operativo del microprocessore deve essere conforme a quanto specificato nel documento “**CNS – Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification**” pubblicato sul sito dell’Agid (versione 1.1.6).

#### **4.1.4 File System**

Il File System adottato deve essere conforme a:

- **Decreto del 9 dicembre 2004** “Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta Nazionale dei Servizi”, pubblicato sul sito dell’Agid, e s.m.i.;
- **“Carta Nazionale dei Servizi – CNS – File System”** pubblicato sul sito dell’Agid (versione 10);
- **“Profilo di certificato digitale per l’autenticazione mediante Carta Nazionale dei Servizi (CNS)”** pubblicato sul sito dell’Agid.

La personalizzazione del File System comprende:

- inserimento dei dati anagrafici come da specifiche CNS;
- inserimento del certificato di autenticazione conformemente alle specifiche CNS;
- inserimento della coppia di chiavi di tipo RSA a 2048 bit del certificato di autenticazione;
- predisposizione dei DF per firma digitale (DF\_DS) e per dati di servizio aggiuntivi (DF2) come da specifiche pubblicate sul sito dell’Agid.



Il Fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri per la Committente, la possibilità di attivare sulla TS-CNS i servizi di firma digitale (DF\_DS) e i servizi aggiuntivi (DF2) nelle modalità indicate dalle Regioni/Province Autonome.

Non è prevista la fornitura dei certificati di firma digitale.

Il Fornitore non dovrà inoltre rendersi depositario delle chiavi di sicurezza necessarie al processo di personalizzazione se non per il periodo strettamente necessario ai processi di emissione, a seguito del quale dovrà provvedere alla loro cancellazione. Nel corso del periodo di emissione, il Fornitore sarà garante della conservazione sicura di tali chiavi e dovrà fornirle alle Regioni/Province Autonome su richiesta, se necessarie, per l'attivazione sulla TS-CNS dei suddetti servizi.

#### **4.1.5 Answer to Reset (ATR)**

La risposta al reset (ATR, Answer To Reset) è differenziata in funzione del produttore del chip.

Il valore dell'ATR deve essere conforme a quanto indicato nei documenti AgID **“Carta Nazionale dei Servizi – CNS – File System”** e **“CNS – Carta Nazionale dei Servizi Functional Specification”** pubblicata sul sito dell'Agid (versione 1.1.6).

#### **4.1.6 Servizi di Certification Authority**

I servizi di Certification Authority (CA) dovranno essere erogati in conformità a quanto previsto dalla normativa e dalle regole tecniche vigenti per l'emissione di certificati digitali di autenticazione per CNS, da una Certification Authority, come definita in premessa.

Il certificatore dovrà emettere un certificato di CA personalizzato per ciascuna Regione/Provincia autonoma, come indicato successivamente.

Il certificatore dovrà erogare servizi pubblici di verifica dello stato (valido, revocato o sospeso) dei certificati di autenticazione, con disponibilità 24 ore al giorno e 7 gg su 7, indipendentemente dal soggetto che richiede tale verifica, mediante:

- pubblicazione di CRL (Certificate Revocation List, RFC 5280), mediante protocollo HTTP e LDAP; il valore del campo CRLdistributionpoint, presente nel certificato di autenticazione, deve contenere le relative URI distinte, di cui per prima deve essere indicata quella HTTP;
- servizio di validazione on-line conforme alle specifiche OCSP (Online Certificate Status Protocol, RFC 6960).

La frequenza di aggiornamento e la durata saranno concordate con le Regioni/Province Autonome.

Il certificatore dovrà garantire comunque prestazioni adeguate per l'utilizzo delle CRL in funzione della mole di certificati CNS emessi, anche mediante la produzione di CRL partizionate per gruppi di certificati.

L'utilizzo di più di un certificato di CA dovrà essere concordato con la Regione/Provincia autonoma.

Le informazioni per l'accesso ai suddetti servizi dovranno essere inserite nel certificato di autenticazione in conformità alle specifiche contenute nel documento **“Profilo di certificato digitale per l'autenticazione mediante Carta Nazionale dei Servizi (CNS)”** pubblicato sul sito dell'Agid.

I certificati di autenticazione dovranno essere emessi nello stato attivo.

Il certificatore erogherà servizi on-line di revoca, sospensione, riattivazione dei certificati digitali di autenticazione mediante appositi web services ovvero con diverse modalità concordate con le Regioni/Province Autonome.



I web services devono essere sviluppati in conformità alle specifiche WS-I (Web Services Interoperability) pubblicate sul sito [www.ws-i.org](http://www.ws-i.org).

Deve essere prevista inoltre la possibilità di inviare giornalmente le richieste di cui sopra via PEC con flussi firmati e cifrati.

Tutti i servizi di certification authority indicati saranno forniti per l'intero periodo di validità dei certificati emessi e, quindi, per 6 anni.

Le Regioni/Province Autonome potranno richiedere la fornitura di TS-CNS di test per la sperimentazione di nuovi servizi. Dovrà essere inoltre messo a disposizione delle Regioni/Province Autonome un ambiente di test per l'utilizzo dei web services per l'erogazione dei servizi on-line di revoca, sospensione e riattivazione.

#### **4.1.7 Certificato di Autenticazione**

È richiesta la fornitura del certificato digitale di autenticazione da inserire nella TS-CNS, conforme alle specifiche contenute nel documento **“Profilo di certificato digitale per l'autenticazione mediante Carta Nazionale dei Servizi (CNS)”** pubblicato sul sito dell'Agid. Tale certificato deve essere emesso da un Certificatore accreditato secondo le modalità previste dalla normativa vigente per la CNS, e dunque, come già menzionato nel paragrafo precedente, da una Certification Authority, come definita in premessa.

La validità del certificato di autenticazione, secondo la normativa vigente, sarà di 6 anni dalla data della sua emissione e corrisponde alla scadenza della carta riportata a vista sul fronte e sul retro della medesima.

Il funzionamento delle TS-CNS, comprensive di tutte le funzionalità ad esse correlate, deve essere garantito per tutta la durata del certificato di autenticazione, anche per le TS-CNS emesse con l'ultimo lotto di produzione del periodo contrattuale.

Il certificato di autenticazione fornito deve avere inoltre le seguenti caratteristiche:

- essere basato su chiavi RSA con lunghezza di 2048 bit;
- l'algoritmo di hash utilizzato per la sua firma deve essere SHA-256.

Il profilo del certificato contiene i seguenti valori fissi, comunicati dalle Regioni/Province Autonome:

- nel campo Issuer;
- attributo “OU”: “Servizi di certificazione”;
- attributo “CN”: “Regione <Nome Regione> – CA Cittadini”;

Sulla base delle esigenze delle Regioni/Province Autonome, la Committente potrà richiedere la valorizzazione di ulteriori attributi consentiti dalle vigenti regole tecniche per il certificato di autenticazione per CNS. In particolare nel campo Subject dovranno essere personalizzati i seguenti attributi, in conformità a quanto riportato sul layer della carta e sulla traccia 1 della banda magnetica:

- attributo “GN”: “Given Name” che deve corrispondere al nome proprio del soggetto;
- attributo “SN”: “Surname” che deve corrispondere al cognome del soggetto.

Il serial number sarà fornito nei flussi di produzione delle carte nel rispetto di quanto previsto nel documento **“NK/4/FNS/T/21/1.79 Gestione del Serial Number delle Carte Sanitarie”** del 27/06/2019 pubblicato sul sito dell'Agid (versione 1.79) e successive modificazioni.



#### **4.1.8 Componenti software per il funzionamento delle TS-CNS**

Il Fornitore dovrà fornire, contestualmente alle TS-CNS e per la corretta gestione delle medesime, le seguenti componenti Software con relativa licenza d'uso e complete di pacchetto di installazione automatico:

1. Libreria Microsoft Cryptographic Service Provider (MS CSP);
2. Libreria crittografica PKCS#11;
3. Tool di gestione del PIN utente di autenticazione e di firma, per le funzioni di modifica e sblocco. Si specifica che il tool dovrà essere provvisto di GUI e che le singole funzioni dovranno essere accessibili anche tramite librerie software da rendere disponibili per eventuali applicazioni terze.

Tutti i componenti Software di cui sopra dovranno essere compatibili con Sistemi Operativi Microsoft di tipo Windows 7, Windows 8 e Windows 10, sia nelle versioni a 32 che a 64 bit.

Per quanto riguarda le componenti di cui ai precedenti punti 2 e 3, i componenti Software dovranno essere compatibili anche con i Sistemi Operativi macOS, nelle versioni a 32 e 64 bit, e per almeno due delle distribuzioni Linux di maggiore diffusione nelle versioni a 32 e 64 bit.

Per le suddette componenti dovranno essere assicurati i relativi aggiornamenti ed i servizi di manutenzione, senza oneri aggiuntivi, per tutto il periodo di validità (6 anni) delle TS-CNS emesse. Gli aggiornamenti riguarderanno anche la compatibilità con future versioni dei Sistemi Operativi citati.

Le componenti di cui ai punti 1 e 2 devono consentire sia le funzioni di autenticazione, sia di firma digitale. Tali componenti dovranno essere integrabili nei Client di firma distribuiti dai Certificatori che forniranno i servizi di firma digitale ai cittadini, senza ulteriori oneri per la Committente. Per tali componenti dovrà inoltre essere assicurata la compatibilità con i più diffusi browser (quali Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Microsoft EDGE, etc.).

Dovranno essere fornite, senza ulteriori oneri per la Committente, le librerie per la generazione delle chiavi e per la personalizzazione del DF\_DS mediante interfaccia PKCS#11:

- al laboratorio di verifica scelto dall'aggiudicatario, secondo le modalità descritte nel capitolo 4 dell'Appendice 3 al presente Capitolato tecnico, per lo svolgimento della Verifica di Conformità del Campione Iniziale di Fornitura;
- alla Committente per la Verifica di Conformità post stipula.

La Committente, a sua volta, potrà fornire tali librerie a ditte esterne, che lavorano per suo conto, ed alle Regioni/Province Autonome che avranno la facoltà di:

- metterle a disposizione di certificatori terzi per l'erogazione di servizi di firma digitale e di firma elettronica qualificata;
- distribuirle ai cittadini (con particolare riferimento al tool di gestione del PIN).

Tutte le componenti software indicate dovranno essere mantenute per l'intero periodo di validità dei certificati emessi (6 anni). Per tutto quanto non disciplinato nel presente paragrafo si rinvia al successivo paragrafo 0.

Le componenti software di cui ai precedenti punti 1, 2 e 3 dovranno essere corredate di opportuna documentazione tecnica di installazione e gestione, ed in particolare il tool di gestione del PIN dovrà essere corredato di manuale utente.



Il Fornitore si impegna, senza ulteriori oneri per la Committente, a mantenere aggiornata la documentazione per tutto il periodo di validità dei certificati delle TS-CNS.

Dovranno essere fornite, senza ulteriori oneri per la Committente, i comandi APDU necessari per l'utilizzo della chiave privata associata al certificato di autenticazione:

- al laboratorio di verifica scelto dall'aggiudicatario, secondo le modalità descritte nel capitolo 4 dell'Appendice 3 al presente Capitolato tecnico, per lo svolgimento della Verifica di Conformità del Campione Iniziale di Fornitura;
- alla Committente e alle Regioni/Province, con facoltà di fornitura a società esterne, per lo sviluppo di componenti software.

#### 4.2 CARATTERISTICHE FISICHE E PREDISPOSIZIONE DEL LAYOUT "STANDARD"

Le caratteristiche fisiche e grafiche della TS-CNS, di seguito riportate, devono essere conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti. In ogni caso la Committente si riserva la facoltà, durante l'esecuzione contrattuale, di modificare la componente grafica delle TS-CNS. A valle della modifica il Fornitore sarà, quindi, tenuto ad utilizzare il nuovo formato grafico messo a disposizione dalla Committente che, a sua volta, si riserva la facoltà di effettuare le verifiche di conformità di cui al paragrafo 6.5.2 sui campioni di TS-CNS prodotte con la nuova componente grafica.

In particolare le normative e le regole tecniche vigenti di riferimento sono:

- **Allegato A del Decreto del 11 marzo 2004** del Ministero dell'Economia e delle Finanze "Applicazione delle disposizioni di cui al comma 1 dell'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, concernente la definizione delle caratteristiche tecniche della Tessera sanitaria (TS)";
- **Decreto del 9 dicembre 2004** del Ministro dell'Interno, del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e del Ministro dell'Economia e Finanze contenente le "Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi", e s.m.i.;
- Par. 2.2.1 "Caratteristiche della carta e standard di riferimento" delle "**Linee guida per l'emissione e l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi**" pubblicate sul sito dell'AgID (versione 3.0).

Si specificano le seguenti ulteriori caratteristiche:

- supporto in materiale plastico, con laminazione trasparente su 2 lati, completo di antenna;
- banda magnetica HiCo altezza mm. 12,75 a norma ISO/IEC;
- la predisposizione del fronte/retro delle plastiche dovrà essere in quadricromia in base al layout approvato dalle Regioni/Province Autonome, con l'inserimento dell'antenna per la funzionalità dual-interface e l'embedding del microchip nella plastica;
- dovranno essere adottati accorgimenti grafici per ridurre il rischio di falsificazione della carta. Ad esempio:
  - micro scrittura;
  - scritte effettuate con inchiostri rilevabili solo alla luce di WOOD;
  - optical variable ink;



La committente si riserva di dare indicazioni circa gli accorgimenti grafici da adottare nonché il contenuto delle variabili e la posizione delle stesse.

Di seguito il fronte standard della carta:



Figura 1 – Esempio di Layout fronte standard della TS-CNS

dove:

- nel campo “A” andrà inserita la dicitura “Carta Regionale dei Servizi” o “Carta Provinciale dei Servizi”;
- nel campo “B” andrà inserito il logo della Regione/Provincia autonoma richiedente;
- nel campo “C” - logo della Regione/Provincia autonoma richiedente.
- Nel campo “D” dovrà essere inserito il simbolo del Contactless di colore nero

La Committente si riserva, durante la vigenza dell’Accordo Quadro, la possibilità di eliminare i loghi regionali nei campi “B” e “C”, di inserire un data-matrix o un qcode nel campo “C” e di inserire nel campo “A” la dicitura “Carta Nazionale dei Servizi”.

Le specifiche caratteristiche grafiche della TS-CNS, tra cui gli accorgimenti grafici, le diciture e i loghi, verranno comunicate e confermate ai due concorrenti aggiudicatari in corso di esecuzione dell’Accordo Quadro.

#### 4.2.1 Personalizzazione grafica del layout

Il fronte di ciascuna TS-CNS dovrà riportare le informazioni anagrafiche nel loro formato originale contenute nella “Richiesta di produzione” di cui al successivo paragrafo 5.2.2.

In caso di presenza di nome e o cognome che presenti caratteri diacritici dette informazioni anagrafiche dovranno essere riportate sia nel formato originale che in quello traslitterato sul fronte della TS-CNS.

Di seguito si riporta la personalizzazione del fronte della TS-CNS sia nella veste ordinaria (presenza dei soli 26 caratteri dell’alfabeto latino) sia nella composizione con caratteri diacritici.





Figura 2 – Esempio di personalizzazione del fronte del layout della TS-CNS versione ordinaria



Figura 3 – Esempio di personalizzazione del fronte del layout della TS-CNS versione con caratteri diacritici

Sul retro della TS-CNS dovranno essere, invece, riportati i dati anagrafici nel solo formato traslitterato.



Figura 4 – Esempio di personalizzazione del retro del layout della TS-CNS

I dati da riportare sul fronte della TS-CNS hanno un formato Font «**Verdana Bold True Type**», stile normale, dimensione 7/8, colore nero. La risoluzione di stampa è di massimo 300 dpi.



In particolare sul fronte della TS-CNS sono riportati su 6 righe i seguenti dati:

- Codice Fiscale: il campo ha una lunghezza di 16 caratteri alfanumerico (dim. 8);
- Data di Scadenza: il campo nel formato GG/MM/AAAA (dim. 7) ha una lunghezza 10 caratteri, compresa una barra obliqua tra ciascun gruppo (dim. 7);
- Cognome: campo con lunghezza massima compatibile con la dimensione dei caratteri che compongono il dato (dim. 7); In presenza del cognome con caratteri diacritici il medesimo nella forma traslitterata dovrà avere dimensione 5;
- Nome: campo con lunghezza massima compatibile con la dimensione dei caratteri che compongono il dato (dim. 7); In presenza del cognome con caratteri diacritici il medesimo nella forma traslitterata dovrà avere dimensione 5;
- Sesso: il campo ha una lunghezza di 1 carattere (dim. 8);
- Comune di nascita: il campo ha una lunghezza massima di 35 caratteri (dim. 7);
- Provincia di nascita: il campo ha una lunghezza di 2 caratteri (dim. 8);
- Data di Nascita: il campo nel formato GG/MM/AAAA (G: giorno; M: mese; A: anno) ha una lunghezza di 10 caratteri, compresa una barra obliqua tra ciascun gruppo (dim. 8);
- Uno spazio riservato ai dati sanitari regionali: in tale spazio le cui dimensioni sono altezza 13 mm e larghezza 30 mm, è riportato il logo della Regione/Provincia Autonoma.

La TS-CNS riporta sul retro le seguenti informazioni secondo lo standard europeo per la Tessera Europea di Assicurazione Malattia, in conformità alle caratteristiche dell'Allegato 1 della decisione 190 del 18 giugno 2003 della Commissione Amministrativa della sicurezza sociale dei lavoratori migranti (CASSTM), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea del 27 ottobre 2003, n. 276:

- Banda Magnetica;
- Codice fiscale in modalità bar-code;
- In più sono stampati i seguenti dati con formato Font «Verdana Bold True Type», stile normale, dimensione 8, colore nero:
  - Cognome (da troncato alla stessa lunghezza di quelli riportati sul fronte della carta);
  - Nome (da troncato alla stessa lunghezza di quelli riportati sul fronte della carta);
  - Data di nascita;
  - Sigla di identificazione dello Stato che rilascia la tessera: IT secondo il codice ISO/IEC 3166-1;
  - Numero di identificazione personale: coincide con il codice fiscale riportato sul fronte;
  - Numero di identificazione dell'istituzione;
  - Numero di identificazione della carta;
  - Scadenza: conforme a quanto previsto dal vigente decreto interministeriale attuativo del comma 1 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326.





#### **4.2.2 Bilinguismo**

Si precisa che per la provincia autonoma di Bolzano le TS-CNS e i documenti allegati, dovranno essere prodotti in versione bilingue secondo i layout che saranno forniti dalla Committente.

#### **4.2.3 Braille**

Ogni TS-CNS dovrà contenere tre lettere in formato Braille standard a 6 punti.

Il campo dovrà rappresentare la combinazione di 3 lettere del codice fiscale (le prime 2 che identificano il nome e il sedicesimo carattere del codice fiscale che ha la funzione di controllo dell'esatta trascrizione dei primi quindici caratteri) in formato braille.

I caratteri dovranno essere posizionati in prossimità del bordo inferiore della carta in modo da non interferire con l'antenna contenuta nella stessa.

#### **4.2.4 Bar Code**

Il codice fiscale in modalità "BAR CODE" è riportato sul retro della tessera secondo lo standard di codifica 39 che corrisponde alle norme MIL-STD-1189 e ANSI MH 10.8M-1983.

#### **4.2.5 Banda magnetica**

Fermo restando quanto previsto dal decreto 11 marzo 2004 del Ministero dell'Economia e delle Finanze e successive modifiche, la banda magnetica deve rispettare le specifiche tecniche contenute nell'Allegato A del Decreto 11 marzo 2004 del Ministero dell'economia e delle Finanze "Applicazione delle disposizioni di cui al comma 1 dell'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, concernente la definizione delle caratteristiche tecniche della Tessera sanitaria (TS)",

In sintesi:

1. sulla prima traccia della banda magnetica sono registrate le seguenti informazioni, secondo la codifica IATA (International Air Transport Association):
  - a. codice fiscale: 16 caratteri;
  - b. cognome nome: 60 caratteri (il cognome e' separato dal nome con due spazi);
2. sulla seconda traccia della banda magnetica dovrà essere memorizzato, con codifica ABA (American Bankers Association), in luogo del codice fiscale, il codice tessera che risulterà composto da 20 caratteri.
3. La terza traccia è riservata ad uso futuro.



## 5. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE TS-CNS

### 5.1 ATTIVITÀ DI PREDISPOSIZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELLA FORNITURA PROPEDEUTICHE ALL'INVIO DELLE TS-CNS

Il Fornitore, a fronte delle Richieste di produzione che verranno inviate dalla Committente, in Lotti di produzione di massimo 5.000 pezzi cadauno, dovrà provvedere, a propria cura e a proprie spese ad effettuare le attività, descritte nei paragrafi 5.1.1 e 5.1.2 propedeutiche all'invio delle TS-CNS ai cittadini. Per ognuna delle attività descritte nei suddetti paragrafi, il Fornitore dovrà attenersi alle modalità definite nel presente Capitolato Tecnico, nell'Accordo Quadro e, per quanto ivi non definito, nel capitolato tecnico e nelle relative Appendici 3Ade e 6Ade (ove applicabili) dell'“**Appalto specifico indetto dall'Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle Entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia S.p.A. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi – ID 1761**” (Lotto 1 “CF/TS/TS-CNS”) la cui documentazione è recuperabile al seguente link:

[https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/sdapa\\_2258767](https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/sdapa_2258767)

nonché alle successive indicazioni che dovessero essere successivamente impartite dall'Agenzia delle Entrate, per il tramite della Committente, in applicazione delle richiamate Appendici 3Ade e 6Ade.

Per tutto quanto non disciplinato nei suddetti documenti, il Fornitore dovrà attenersi, ove applicabili, alle “condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale” vigenti e successive approvate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Ciascun lotto di produzione sarà suddiviso in due linee di produzione così identificate:

- **linea di produzione delle TS-CNS afferenti ai CAP non gestiti:** conterrà le informazioni necessarie alla produzione di tutte e sole le TS-CNS che saranno destinate ai CAP non appartenenti alla lista di copertura diretta del servizio di postalizzazione dell'aggiudicatario del Lotto 1 del suddetto Appalto Specifico dell'Agenzia delle Entrate;
- **linea di produzione delle TS-CNS afferenti ai CAP gestiti:** conterrà tutte e sole le informazioni necessarie alla produzione di tutte e sole le TS-CNS che saranno destinate ai CAP appartenenti alla lista di copertura diretta del servizio di postalizzazione dell'aggiudicatario del Lotto 1 del suddetto Appalto Specifico dell'Agenzia delle Entrate.

#### 5.1.1 *Predisposizione e personalizzazione del package di spedizione della TS-CNS*

Per ciascuna TS-CNS, l'attività consiste nella predisposizione e nella personalizzazione di un package di spedizione composto da:

- una lettera di accompagnamento della TS-CNS (opzionale), il cui testo (che potrà anche essere fronte retro) sarà fornito dalle Regioni/Province Autonome, il cui layout è riportato in Appendice 1 al presente Capitolato tecnico.



- un card-holder su cui sarà apposta la TS-CNS. I card-holder dovranno essere personalizzati con le informazioni contenute nei flussi di produzione inviati ed inerenti la TS-CNS da spedire, abbinati con la carta relativa ed imbustati insieme alla lettera della Regione/Provincia autonoma.
- una busta di spedizione che dovrà essere conforme alle caratteristiche tecniche indicate nell'Appendice 3Ade al Capitolato tecnico dell'Appalto Specifico dell'Agenzia delle Entrate, di cui al paragrafo 5.1, il cui layout potrà essere diverso a seconda della linea di produzione di appartenenza.

Ogni singolo Package di spedizione così composto e personalizzato dovrà avere un peso massimo di 20 grammi.

Il Fornitore si impegna ad adeguare il layout della lettera di accompagnamento e dei card-holder entro massimo 25 giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte della Committente.

La Committente si riserva, durante la vigenza dell'Accordo Quadro, la possibilità di eliminare le lettere di accompagnamento regionali.

#### *5.1.2 Allestimento per la spedizione*

Per ciascuna linea di produzione, l'attività consiste nella predisposizione della scatola di spedizione contenente i package di spedizione di cui al paragrafo 5.1.1, in conformità con quanto previsto dalle Appendici 3Ade e 6Ade del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico dell'Agenzia delle Entrate, di cui al paragrafo 5.1 e in conformità con le seguenti modalità:

- ordinamento crescente per CAP dei package di spedizione;
- assemblaggio delle buste in maniera distinta ed organizzata per CAP ed area di destinazione (AM, CP, EU);
- etichettatura delle scatole (omogenee per area di destinazione).

Per ciascuna linea di produzione, le scatole di spedizione dovranno, quindi, essere collocate su pallet specifici che dovranno essere confezionati in modo tale da assicurarne l'integrità, sia durante le operazioni di movimentazione sia nel trasporto. Le scatole dovranno rientrare nel perimetro del pallet che dovrà essere confezionato con cellophan.

Le caratteristiche dei pallet di ciascuna linea di produzione dovranno essere conformi con quanto previsto dalle Appendici 3 e 6 del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico dell'Agenzia delle Entrate, di cui al paragrafo 5.1.

Il Fornitore, infine, sarà tenuto a predisporre:

- le distinte di dettaglio, le distinte sintetiche e i documenti di accompagnamento (bolle) per ciascun lotto di postalizzazione;
- le comunicazioni per consentire al/ai recapitista/recapitisti di effettuare i ritiri delle spedizioni.

A fronte del rifiuto della presa in carico da parte del recapitista, per cause imputabili al Fornitore, del lotto di TS-CNS oggetto di postalizzazione, il Fornitore sarà tenuto a predisporre nuovamente il lotto da postalizzare secondo le indicazioni che saranno fornite dal recapitista.



## 5.2 COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE

### 5.2.1 *Protocollo di colloquio per l'interscambio di informazioni per TS-CNS*

L'interscambio delle informazioni tra la Committente e il Fornitore verrà effettuato via FTP, ovvero via FTPS o con altro protocollo assimilabile, con le modalità che verranno successivamente comunicate all'aggiudicatario.

L'invio delle richieste ordinarie per le varie Regioni/Province Autonome avrà carattere giornaliero.

### 5.2.2 *Trasmissione delle Richieste di produzione*

Con le modalità di cui al precedente paragrafo 5.2.1 la Committente invierà al Fornitore le informazioni necessarie alla produzione delle TS-CNS ed alla personalizzazione dei relativi card-holder. Tali informazioni verranno inviate in formato XML secondo le caratteristiche rese disponibili successivamente all'aggiudicazione della gara.

### 5.2.3 *Trasmissione delle comunicazioni finalizzata ai recapitisti*

Il Fornitore, almeno 4 giorni solari prima della predisposizione dell'invio, dovrà far pervenire alla Committente il flusso con le informazioni necessarie al recapitista per predisporre al ritiro (quantitativo stimato) e la Committente si attiverà per ritrasmetterlo al recapitista.

Il Fornitore, almeno 2 giorni solari prima della predisposizione dell'invio, dovrà far pervenire alla Committente il flusso con le informazioni necessarie al recapitista per predisporre al ritiro (distinta di dettaglio e distinta sintetica) e la Committente si attiverà per ritrasmetterlo al recapitista.

### 5.2.4 *Trasmissione degli esiti di lavorazione*

Il Fornitore, a conclusione dell'intera lavorazione di ogni Lotto di produzione, del quale deve assicurare la consistenza e l'integrità rispetto alle relative Richieste di produzione ricevute, dovrà trasmettere alla Committente, entro 1 giorno lavorativo dalla data di ritiro da parte del recapitista, i flussi degli esiti di lavorazione delle TS-CNS inviate alla spedizione contenenti, per ogni singolo soggetto, oltre ai PIN e PUK attribuiti ed al certificato, ogni altra informazione prevista dalle specifiche tecniche rese disponibili successivamente all'aggiudicazione della gara.

## 5.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN GARANZIA DELLE COMPONENTI SOFTWARE DELLE TS-CNS

Affinché le TS-CNS siano perfettamente funzionanti per tutto il periodo di validità dei certificati (6 anni dalla loro emissione), deve essere garantita la "manutenzione in garanzia" delle componenti software rilasciate a corredo della TS-CNS per l'intera durata di validità dei relativi certificati digitali.

Si richiede, inoltre, che tale software sia sempre adeguato sulla base di eventuali variazioni normative nel rispetto dei tempi previsti dalle norme stesse, secondo quanto previsto dagli adempimenti delle Certification Authority.

La manutenzione in garanzia, comprende ogni prestazione atta alla prevenzione e all'eliminazione dei malfunzionamenti, ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:



- invio delle migliorie (es. patch, hotfix, ecc.) e relativa documentazione, nonché delle riparazioni e degli aggiornamenti o, in alternativa, segnalazione della banca dati dalla quale gli stessi possono essere prelevati e comunque possibilità di accesso a tale Banca Dati 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana inclusi i festivi;
- consegna di ogni nuovo update; per update si intende sia una nuova release sia una nuova versione delle componenti software;
- assistenza tecnica e funzionale alla Committente e/o alle Regioni/Province Autonome per richieste sull'installazione e sull'utilizzo delle componenti software;
- assistenza a distanza alla Committente e/o alle Regioni/Province Autonome, a fronte di malfunzionamenti, per la determinazione del/i componente/i coinvolto/i, la causa del problema e l'eventuale soluzione.

Il servizio di manutenzione in garanzia delle componenti software a corredo delle TS-CNS dovrà essere garantito h24 7 giorni su 7.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. A tal fine, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

I malfunzionamenti dovranno essere risolti entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento da parte della Committente, salva, nei casi previsti, l'implementazione di una fix momentanea, un bypass o una circumvention, un workaround (purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento), come previsto nell'Appendice 2 al presente documento.

Analogamente, deve essere garantita la correzione dei difetti della documentazione, con particolare riferimento ai documenti che vengono forniti alle Regioni/Province Autonome relativi alle componenti software per il funzionamento delle TS-CNS, di cui al precedente paragrafo 4.1.8. La suddetta attività dovrà essere garantita per l'intera durata di validità dei certificati (6 anni).

#### 5.4 PRODUZIONE DELLE TS-CNS

Le modalità di produzione delle TS-CNS, in ciascuna delle fasi produttive, inclusa la personalizzazione, dovranno essere conformi:

- a quanto specificato nel **Decreto del 9 dicembre 2004** del Ministro dell'interno, del Ministro per l'innovazione e le tecnologie e del Ministro dell'Economia e Finanze contenente le "Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta nazionale dei servizi" e s.m.i.;
- al documento "**Linee Guida per l'emissione e l'utilizzo della CNS**" pubblicato sul sito dell'AgID.

Si rinvia alle previsioni in materia di privacy contenute nell'Accordo Quadro.

In merito alle misure di sicurezza da adottare il Fornitore dovrà attenersi a quanto riportato di seguito:



- non consentire l'accesso a terzi non autorizzati ai locali dove saranno svolte le attività oggetto del contratto;
- l'accesso ai dati, alle funzioni ed ai sistemi informativi che gestiscono ed operano sui dati trattati dal presente contratto, deve essere consentito solo agli incaricati dotati di credenziali di autenticazione che consentono il superamento di una procedura di autenticazione relativa allo specifico trattamento;
- le credenziali di autenticazione devono consistere in un codice per l'identificazione dell'incaricato associato a una parola chiave riservata conosciuta solamente dal medesimo;
- la parola chiave deve essere composta da almeno otto caratteri oppure, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito; modificata dall'incaricato al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni tre mesi;
- il codice per l'identificazione, non può essere assegnato ad altri incaricati, neppure in tempi diversi;
- devono essere previste procedure di monitoraggio e controllo sia sugli accessi che sul codice di identificazione dell'operatore che li ha effettuati.

Il Fornitore dovrà nominare un Responsabile delle Attività, che dovrà essere comunicato alla Committente tramite comunicazione scritta e firmata dal Responsabile della Fornitura, indicando nella medesima comunicazione anche gli strumenti finalizzati alla reperibilità del Responsabile medesimo (telefono cellulare, indirizzo e-mail).

Il Responsabile delle Attività dovrà:

- vigilare sull'operato degli addetti;
- vigilare sull'operatività degli strumenti di lavoro;
- informare immediatamente la Committente riguardo ogni questione rilevante ai fini del citato decreto o violazioni delle regole stabilite sulla sicurezza e sulla diffusione o manipolazione delle informazioni.

Per quanto riguarda la salvaguardia della sicurezza delle informazioni contenute nei flussi relativi alle Richieste di produzione ed agli esiti di lavorazione, devono essere definite regole consone alle modalità operative con cui si svolgerà il processo. Le regole devono almeno riguardare:

- salvaguardia dell'integrità delle informazioni presenti nei flussi;
- modalità di duplicazione e propagazione autorizzata dei dati (solo se previste in caso di back-up, diffusione ad operatori interni autorizzati);
- tracciamento della duplicazione e propagazione dei dati;
- contromisure per prevenire copie non autorizzate; in particolare su supporti fisici asportabili (magnetico, ottico, cartaceo, ecc.);
- cancellazione dei dati al termine delle operazioni di elaborazione necessarie alla produzione delle TS-CNS;
- a fine contratto, la cancellazione, senza alcuna possibilità di recupero, di tutti i dati dalle postazioni di lavoro e sistemi utilizzati per le attività del contratto.



## 6. GESTIONE DELLA FORNITURA

### 6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Di seguito si indicano i “deliverable” principali prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica delle attività in corso d’opera e di consuntivazione.

#### 6.1.1 *Start-up della fornitura*

Entro 5 giorni lavorativi dalla “Data di Stipula del Contratto”, la Committente comunicherà ai due fornitori aggiudicatari la “Data di Avvio delle Attività”.

Entro 10 giorni lavorativi dalla “Data di Avvio delle Attività” la Committente definirà un piano di lavoro generale dell’Accordo Quadro che metterà a disposizione dei due Fornitori, al fine di fornire una proiezione degli Ordinativi di fornitura previsti nel corso dei 12 mesi successivi alla messa a disposizione/revisione dello stesso. Tale piano di lavoro sarà comunque oggetto di revisione semestrale da parte della Committente (salvo diverso accordo tra le parti).

#### 6.1.2 *Consegna del software e della documentazione*

Ciascun Fornitore aggiudicatario è tenuto al rilascio del software di cui al paragrafo 4.1.8 al momento della consegna dei campioni di cui al successivo paragrafo 6.5.1.

Come output delle attività previste nei differenti servizi oggetto di fornitura, dovrà essere sempre predisposta dal Fornitore tutta la documentazione a corredo del corretto funzionamento delle TS-CNS, quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: i manuali di installazione, gestione e utilizzo del software di cui al paragrafo 4.1.8, ed ogni eventuale ulteriore documento comunque correlato alla fornitura e al corretto funzionamento di tutte le componenti rilasciate.

La tipologia di documentazione da predisporre sarà in ogni caso concordata di volta in volta dalla Committente con il Fornitore. Tutta la documentazione prodotta dal Fornitore dovrà essere in lingua italiana.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con la Committente ed è completo di tutti gli allegati.

#### 6.1.3 *La gestione degli Ordinativi di fornitura*

Gli Ordinativi di fornitura saranno ripartiti tra gli aggiudicatari secondo le modalità descritte al precedente capitolo 3. La Committente potrà emettere gli Ordinativi di fornitura su base trimestrale. A tal fine, la Committente potrà emettere l’Ordinativo di fornitura all’inizio di ogni trimestre, indipendentemente dall’esaurimento del quantitativo massimo dell’Ordinativo di Fornitura relativo al trimestre precedente. Nel caso in cui, entro la fine del trimestre di riferimento, sopraggiunga un ulteriore fabbisogno, la Committente avrà comunque la facoltà di emettere nuovi ordinativi di Fornitura nel rispetto del criterio di ripartizione di cui al precedente capitolo 3.

Ciascun Ordinativo di fornitura conterrà il numero TS-CNS che il Fornitore sarà tenuto a produrre nel relativo periodo di riferimento.

Per le modalità di operative emissione dell’Ordinativo di fornitura, si rinvia alle previsioni di cui all’art. 6 dell’Accordo Quadro.



Per consentire al Fornitore di avviare la produzione delle TS-CNS, la Committente, a seguito del perfezionamento del Contratto attuativo, invierà, secondo le modalità previste nel paragrafo 5.2.2, uno o più file XML con le informazioni necessarie alla produzione di ciascun Lotto di TS-CNS (Richiesta di produzione). Le Richieste di produzione relative ad un determinato Contratto attuativo saranno inviate nel corso del trimestre successivo al perfezionamento dello stesso o nel maggior tempo che si renderà necessario, entro i limiti del quantitativo di carte oggetto del Contratto attuativo medesimo.

Anche l'invio delle Richieste di produzione dovrà avvenire con il criterio previsto al precedente capitolo 3 (suddivisione del fabbisogno in due Richieste di produzione contestuali, nei confronti del primo e del secondo aggiudicatario rispettivamente pari al 60% e al 40% del valore economico del suddetto fabbisogno).

La Committente si riserva la possibilità di richiedere giornalmente al singolo Fornitore più Lotti di produzione con le seguenti restrizioni:

- ciascun Lotto di produzione potrà contenere i dati per la produzione di massimo 5.000 TS-CNS;
- la somma delle TS-CNS previste dalle Richieste di produzione emesse nell'ambito di un Contratto attuativo non potrà mai superare il quantitativo di carte previsto dal relativo Ordinativo di fornitura (resta inteso che, qualora la Committente dovesse inviare Richieste di produzione per un quantitativo di carte inferiore rispetto a quello previsto nell'Ordinativo di fornitura, nulla potrà essere preteso a qualsiasi titolo dal Fornitore, il quale sarà tenuto a svolgere le attività, effettuare le forniture e prestare i servizi solo a seguito della ricezione delle Richieste di produzione).

Ciascun Lotto di produzione potrà riguardare l'emissione di TS-CNS di tutte le Regioni/Province Autonome.

Indipendentemente dal numero di Lotti di produzione richiesti dalla Committente, la capacità massima di produzione settimanale che il Fornitore sarà tenuto a rispettare è pari a:

- 420.000 carte, per il Fornitore primo aggiudicatario;
- 280.000 carte, per il Fornitore secondo aggiudicatario.

La Committente, in fase di invio al Fornitore delle Richieste di produzione, dovrà tener conto di tale limite di produzione settimanale del Fornitore; la Committente, pertanto, non potrà richiedere ulteriori Lotti di produzione se nei 7 giorni solari precedenti tale invio sia stato già raggiunto tale limite.

Qualora, durante la vigenza del Contratto attuativo, si riscontrassero difetti e/o malfunzionamenti imputabili al Fornitore (non riconducibili a problematiche di natura software, coperte dal servizio di manutenzione di cui al precedente paragrafo 5.3), di una o più TS-CNS, ovvero qualora la/le TS-CNS riportasse/riportassero dati non conformi a quelli comunicati dalla Committente durante la fase di richiesta di produzione delle suddette carte, il Fornitore dovrà provvedere a propria cura e spese alle attività di riemissione di una o più TS-CNS nuove in sostituzione della/delle carta/carte difettosa/difettose e all'attività di spedizione della/delle nuova/nuove TS-CNS.

In tal caso i 6 (sei) anni di durata del Contratto attuativo decorreranno dalla data di riemissione dell'ultima TS-CNS sostituita.





#### **6.1.4 Consuntivo delle attività**

Il Fornitore trasmetterà trimestralmente un prospetto riassuntivo di tutte le spedizioni effettuate nel trimestre di riferimento, suddiviso per Regione/Provincia Autonoma, corredato dalle distinte di spedizione, emesse dall'azienda incaricata del recapito.

Il prospetto riassuntivo sarà approvato da Sogei S.p.A. entro 5 giorni lavorativi dalla relativa ricezione. Ferma restando la possibilità, per la Committente, di dare seguito alla verifica di conformità di cui al successivo paragrafo 6.5.2, sarà in ogni caso facoltà della Committente sospendere il termine di cui sopra, qualora il prospetto riassuntivo risultasse incompleto o erraneo.

### **6.2 LIVELLI DI SERVIZIO**

#### **6.2.1 Messa a disposizione del recapitista delle TS-CNS per la successiva postalizzazione**

Entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento di ciascuna Richiesta di produzione, fatto salvo il rispetto del limite massimo di produzione settimanale di cui al paragrafo 6.1.3, il Fornitore dovrà mettere a disposizione del recapitista le TS-CNS dello specifico Lotto di produzione per la successiva postalizzazione. Entro tale tempistica, Il Fornitore dovrà, quindi, provvedere:

1. alla personalizzazione grafica ed elettrica della TS-CNS;
2. a inserire il certificato di autenticazione;
3. ad attribuire i codici PIN/PUK a ciascuna TS-CNS;
4. a predisporre la lettera di accompagnamento (se richiesta);
5. a personalizzare il card-holder e ad accoppiarlo con la relativa TS-CNS;
6. a predisporre il package di spedizione della TS-CNS;
7. a predisporre le scatole di spedizione per ciascuna linea di produzione, di cui al paragrafo 5.1;
8. a collocare le scatole di spedizione su pallet per ciascuna linea di produzione, di cui al paragrafo 5.1.

#### **6.2.2 Difettosità delle TS-CNS**

Le TS-CNS non dovranno contenere alcuna difettosità o malfunzionamento funzionale imputabile al Fornitore, né dovranno riportare dati non conformi a quelli comunicati dalla Committente. La Committente si riserva di effettuare Verifiche di Conformità a campione in corso di esecuzione contrattuale, con le modalità indicate al successivo paragrafo 6.5.2.

### **6.3 RILIEVI SULLA FORNITURA**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, Capitolato tecnico e sue Appendici, offerta, Piano di Lavoro, ecc.).

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono



dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 2 al presente Capitolato tecnico e determinato nel contratto.

Si precisa che la Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel Capitolato tecnico e nelle sue Appendici così come descritto nell'Appendice 2 al presente Capitolato tecnico.

I rilievi possono venire emessi da una delle figure preposte dalla Committente all'esecuzione del contratto, nonché da eventuali strutture della Committente stessa di supporto a tale attività.

Tali rilievi vengono redatti attraverso una specifica "nota di rilievo" che sarà formalizzata al Fornitore.

Si precisa che mediante una "nota di rilievo" possono essere notificati al Fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Committente, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della "nota di rilievo", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.

## 6.4 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001:2015 (se prevista);
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato e dal proprio Sistema Qualità.

### 6.4.1 Piano della Qualità Generale

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo di produzione, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità generale sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema di seguito esposto e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore. Esso dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Committente ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

#### 6.4.1.1 SCHEMA DEL PIANO DI QUALITÀ GENERALE

Nella redazione del piano della Qualità Generale il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità - Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura.
2. Documenti applicabili e di riferimento - Contiene l'elenco completo dei:
  - documenti contrattualmente vincolanti;
  - documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del Fornitore, standard di rendicontazione



- degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.);
- documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).
3. Glossario - Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità.
  4. Organizzazione della fornitura - Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione del responsabile della fornitura, dell'ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura, del responsabile tecnologico e del responsabile dell'assicurazione qualità) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura. A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Dovrà essere utilizzata una matrice, denominata “matrice delle responsabilità”, per sintetizzare le responsabilità assegnate.
  5. Ciclo di erogazione delle attività - Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascuna attività prevista contrattualmente, la descrizione dei processi coinvolti e l'insieme della documentazione da produrre.
  6. Metodi, tecniche e strumenti:
    - Progettazione ed esecuzione dei test - Riporta le linee guida ed i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test.
    - Erogazione delle attività - Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'esecuzione delle attività previste contrattualmente.
    - Standard documentali - Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura.
  7. Requisiti di qualità:
    - Identificazione dei requisiti di qualità - Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:
      - gli attributi di qualità;
      - gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;
      - i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti.
    - Procedura per la valutazione della qualità - Definisce la procedura per la valutazione della qualità della fornitura e delle relative attività. La procedura deve esplicitare:
      - modalità di misura o di rilevamento dei dati;
      - modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);
      - frequenza delle misure;
      - periodi temporali di riferimento;
      - le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione del sistema e/o un servizio,



- considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al sistema e/o livelli di servizio associati al servizio.
8. Registrazioni della qualità - Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità. Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).
  9. Audit interni - Definisce le modalità con cui effettuare gli audit interni sulle attività della fornitura.
  10. Riesami, verifiche e validazioni - Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati.
  11. Segnalazione di problemi ed azioni correttive - Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte.
  12. Controllo dei sub-fornitori - Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito.
  13. Raccolta e salvaguardia dei documenti - Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione.
  14. Formazione ed addestramento Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso del sistema/servizi contrattualmente previsti.
  15. Gestione del prodotto fornito dal cliente - Descrive le modalità di gestione del sistema e degli strumenti forniti dalla Committente.
  16. Gestione dei rischi - Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi.
  17. Analisi dei dati per il miglioramento - Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere redatto in lingua Italiana.

#### **6.4.1.2 CONSEGNA E APPROVAZIONE DEL PIANO DI QUALITÀ GENERALE**

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto ad approvazione formale della Committente.

Il Piano di Qualità Generale dovrà essere consegnato, con invio contestuale di lettera di consegna alla Committente, entro 10 giorni lavorativi dalla "Data Avvio delle attività".



L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti nel presente Capitolato tecnico e nelle sue Appendici.

Il Piano di qualità dovrà essere condiviso con la Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi. Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- Comprensibilità;
- Apprendibilità;
- Operabilità;
- Accuratezza;
- Adeguatezza;
- Aderenza;
- modificabilità.

#### **6.4.2 Indicatori di qualità**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 2 al presente Capitolato tecnico. Tale documento definisce l'insieme minimo dei requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità viene definita una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento". Tale periodo è di volta in volta riportato nelle schede degli Indicatori di qualità di cui all'Appendice 2 al presente Capitolato tecnico. Il mancato rispetto dei valori di soglia rilevati sul periodo di riferimento comporterà l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

##### **6.4.2.1 RAPPORTO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ**

Il Rapporto degli Indicatori di Qualità deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto degli Indicatori di Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nella relativa Appendice 2 al presente Capitolato tecnico.

Il Rapporto degli Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali previsti contrattualmente.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto degli indicatori di Qualità, secondo le frequenze di rilevazione dei singoli indicatori e comunque entro 10 (dieci) giorni dal trimestre di riferimento.

Di seguito si riporta l'indice dei contenuti minimi che il Fornitore dovrà inserire all'interno del documento "Rapporto degli indicatori di Qualità" che dovrà essere inviato alla Committente con cadenza almeno trimestrale.

Per ciascun indicatore contrattualmente previsto occorre specificare, come contenuto minimo:

- riferimento al contratto, sistema e specifici servizi;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;



- per ciascun indicatore occorre specificare:
  - campo di applicazione;
  - il periodo di riferimento;
  - i dati rilevati;
  - il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
  - eventuale scostamento dal valore di soglia;
  - eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

La Committente si riserva 20 giorni lavorativi dalla consegna formale, per l'approvazione del Rapporto degli Indicatori di Qualità. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Eventuali osservazioni saranno comunicate al Fornitore formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Il calcolo degli Indicatori di qualità dovrà essere effettuato dal Fornitore, ove applicabile, a partire dalla stipula del contratto.



## 6.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

In questo capitolo sono descritte le modalità di Verifica di Conformità delle TS-CNS e di tutti i servizi di personalizzazione.

### 6.5.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA SOLUZIONE AD INIZIO FORNITURA

La Verifica di Conformità potrà essere condotta presso la sede della Committente di via Mario Carucci 99 in Roma, ovvero da soggetti terzi da questa indicati.

Gli elementi che saranno oggetto di Verifica di Conformità sono il layout della carta e successivamente i contenuti grafico-funzionali, ed eventualmente anche i test già effettuati in sede di Verifica del Campione Iniziale della fornitura svolta in sede di gara.

In particolare:

1. Entro 5 giorni lavorativi successivi alla “Data di Stipula del Contratto”, la Committente comunicherà ai fornitori la “Data di Avvio Attività”;
2. Entro 10 giorni lavorativi dalla “Data di Avvio Attività”, unitamente al Piano di Lavoro Generale di cui al precedente 6.1.1, la Committente metterà a disposizione di entrambi i due Fornitori i layout di ogni Regione/Provincia Autonoma, ed i file di richiesta di emissione di prova delle TS-CNS;
3. Entro 10 giorni lavorativi successivi alla disponibilità dei layout di cui al precedente punto 2, ciascun Fornitore consegnerà alla Committente, per l’approvazione della sola grafica, i prototipi (non funzionanti) delle TS-CNS prodotte secondo i medesimi layout grafici;
4. Entro 20 giorni lavorativi successivi all’approvazione della Committente dei prototipi, ciascun Fornitore dovrà consegnare alla Committente per ogni Regione/Provincia autonoma, i campioni composti da due tipologie di TS-CNS, standard e diacritico, personalizzate graficamente ed elettricamente, in base al file di prova reso disponibile, per lo svolgimento delle attività di Verifica di Conformità.

La verifica di conformità sarà avviata decorsi 5 giorni lavorativi dalla consegna dei campioni. La Committente procederà preliminarmente con la verifica di rispondenza grafica dei campioni. Nella fase di Verifica di Conformità, la Committente potrà decidere, a propria discrezione, se ripetere tutti i test svolti in sede di “Verifica del Campione iniziale della fornitura” svolta in sede di gara ed in particolare i test di natura logico-funzionali sulle TS-CNS di cui al paragrafo 2.1.2 dell’Appendice 3 al presente Capitolato tecnico, comprensivi della verifica in contraddittorio dell’intero processo di produzione dalla ricezione del file di richieste inviato alla creazione del file di esiti. In tal caso dovrà altresì essere simulato, con una delle carte campione prodotte, l’accesso ad un servizio di prova predisposto dal Fornitore, anche al fine di poter testare il software a corredo delle TS-CNS.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo in caso le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

A seguito dell’esito positivo della verifica di conformità di cui al presente paragrafo, la Committente potrà emettere gli Ordinativi di fornitura.



Nel caso di esito negativo della Verifica, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi. Decorso tale termine la Committente procederà ad una seconda prova, anche avvalendosi del laboratorio di verifica scelto dal Fornitore in fase di esecuzione dei test sul “Campione Iniziale della Fornitura”. In caso di esito negativo della seconda prova, oltre all’applicazione delle penali, la Committente avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto l’Accordo Quadro.

#### **6.5.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE CONTRATTUALE**

Per tutta la durata del Contratto, la Committente si riserva la possibilità di condurre le verifiche di Conformità in corso di esecuzione che potranno riguardare:

- le TS-CNS, a campione e/o in corrispondenza di ciascun Ordinativo di fornitura emesso;
- ogni rilascio di software a corredo delle TS-CNS;
- la modifica della componente grafica delle TS-CNS;
- i servizi connessi alla fornitura delle TS-CNS.

Per quanto non previsto nel presente paragrafo, le modalità di verifica saranno quelle definite al precedente paragrafo 6.5.1.

In caso di esito negativo della seconda prova, oltre all’applicazione delle penali, la Committente avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto Attuativo.

Per le verifiche di cui sopra, la Committente si riserva la possibilità di recarsi presso la sede del Fornitore, anche senza preavviso. A tal fine il Fornitore garantisce la piena disponibilità, impegnandosi a fornire alla Committente e ad eventuali terzi dalla stessa autorizzati, per le attività di cui sopra, pieno accesso ai propri locali destinati alla produzione e alle attività propedeutiche all’invio delle TS-CNS.

#### **6.6 SOSTITUZIONE DEL MICROCHIP**

Nel caso in cui, durante il periodo di esecuzione contrattuale, il microchip della TS-CNS vada in phase out, il Fornitore avrà la facoltà di proporre alla Committente l’upgrade di tale microchip a parità di condizioni economiche e sempre nel rispetto di tutte le specifiche definite nel presente Capitolato tecnico.

La Committente si riserva la facoltà di non accettare il nuovo microchip sino a quando il laboratorio di verifica, scelto dal Fornitore tra quelli indicati nel capitolo 4 dell’Appendice 3 al presente Capitolato tecnico, e coinvolto nelle attività di testing sul nuovo “Campione Iniziale della Fornitura”, non rilasci il certificato di conformità della nuova TS-CNS rispetto ai test di cui ai paragrafi 2.1.1.4 e 2.1.2 dell’Appendice 3 al presente Capitolato tecnico.

Si precisa che gli oneri derivanti dalle verifiche effettuate dal Laboratorio di verifica sul nuovo “Campione iniziale della fornitura” saranno a carico del Fornitore. Il Laboratorio di verifica incaricato, pertanto, procederà ad inviare la fattura per le attività eseguite direttamente al Fornitore. Si precisa, altresì, che il pagamento dei predetti oneri sarà a carico del Fornitore sia nel caso in cui la verifica di conformità del nuovo “Campione iniziale della fornitura” dia esito positivo sia nel caso la medesima dia esito negativo.