

## **APPENDICE 1**

### **CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

<b>PREMESSE</b> .....	<b>4</b>
<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b> .....	<b>4</b>
<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>5</b>
 <b>1. OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA REDDITO DI CITTADINANZA E RELATIVI RAPPORTI AMMINISTRATIVI</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 SERVIZIO OPZIONALE DI INVIO DI MATERIALE INFORMATIVO</b> .....	<b>11</b>
 <b>2. AVVIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>12</b>
<b>PRESENZA E DISTRIBUZIONE DI SPORTELLI SUL TERRITORIO NAZIONALE</b> .....	<b>12</b>
<b>MODALITA' E REGOLE DI COLLOQUIO TRA INPS ED IL GESTORE</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 PROCESSO DI RICHIESTA E RITIRO DELLE CARTE ALLO SPORTELLO DEL GESTORE</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 A) RICHIESTA, EMISSIONE E RITIRO DELLA CARTA ACQUISTI</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 B) RICHIESTA DELLE CARTE CON RICORSO A SOGGETTO TERZO</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 C) RICHIESTA, EMISSIONE E RITIRO DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2 VERIFICHE PERIODICHE E RICARICHE SUCCESSIVE ALLA PRIMA DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA</b> .....	<b>24</b>
<b>2.3 ESTINZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA A SEGUITO DELLA PERDITA DEI REQUISITI</b> .....	<b>25</b>
<b>2.4 OPERAZIONI DI ACCREDITO SULLA CARTA ACQUISTI E SULLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA O DI STORNO DEGLI ACCREDITI</b> .....	<b>26</b>
<b>2.5 SOSTITUZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO, CLONAZIONE</b> .....	<b>28</b>
<b>2.6 SOSTITUZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA PER DANNEGGIAMENTO/MALFUNZIONAMENTO</b> .....	<b>30</b>
<b>2.7 SOSTITUZIONE DELLA CARTA SCADUTA</b> .....	<b>31</b>
<b>2.8 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE</b> .....	<b>33</b>
<b>2.9 VARIAZIONE/MODIFICA DATI DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA REDDITO DI CITTADINANZA</b> .....	<b>35</b>
 <b>3. CARATTERISTICHE DELLE CARTE</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1 CARTA ACQUISTI E LIMITI DI UTILIZZO</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta Acquisti</b> .....	<b>38</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

3.1.2	Disegno della Carta Acquisti .....	38
3.1.3	Lista Merchant Category Code (mcc) disabilitati e usi inibiti della Carta Acquisti .....	39
3.2	CARTA REDDITO DI CITTADINANZA E LIMITI DI UTILIZZO .....	39
3.2.1	Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta Reddito di Cittadinanza .....	41
3.2.2	Disegno della Carta Reddito di Cittadinanza .....	41
3.2.3	Lista Merchant Category Code (mcc) disabilitati e usi inibiti della Carta Reddito di Cittadinanza .....	41
4.	MODALITÀ DI INCASSO DEI FONDI DA PARTE DEL GESTORE .....	46
4.1	INCASSO FONDI PER CARTA ACQUISTI .....	46
4.2	INCASSO FONDI PER CARTA REDDITO DI CITTADINANZA .....	46
5.	SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA SUI PROGRAMMI DELLE CARTE .....	46
5.1	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SALDO RESIDUO DELLA CARTA .....	49
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PORTALE TELEMATICO .....	50
6.1	PORTALE TELEMATICO PER LA CARTA ACQUISTI .....	50
6.2	PORTALE TELEMATICO PER LA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA .....	50
6.2.1	Richiesta della Carta RdC da Portale telematico .....	51
7.	LIVELLI DI SERVIZIO .....	52
7.1	LIVELLI DI SERVIZIO SULLA GESTIONE DELLE CARTE .....	52
7.1.1	Reportistica relativa alla gestione della Carta Acquisti e della Carta Reddito di cittadinanza	52
7.2	LIVELLI DI SERVIZIO SULL'ASSISTENZA TELEFONICA .....	54
7.2.1	Reportistica relativa al servizio di Assistenza Telefonica .....	55
8.	RESPONSABILE DEL CONTRATTO .....	57
9.	ALLEGATI ALL'APPENDICE 1 - CAPITOLATO TECNICO .....	57

## **PREMESSE**

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Gestore sarà designato Responsabile del trattamento dei dati personali dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, Titolare del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE/2016/679.

Il Gestore si impegna a svolgere tutte le attività e ad adottare tutti gli accorgimenti che si rendessero necessari a garantire l'esecuzione del Contratto a regola d'arte, nel rispetto degli obblighi in materia di protezione dei dati personali che caratterizzano il Contratto, come meglio definito nel Contratto medesimo e nelle Istruzioni all'uopo fornite.

E' fatto assoluto divieto al Gestore di utilizzare i dati personali trattati nell'ambito dell'attuazione della presente iniziativa, per finalità diverse da quelle definite nel Contratto e di farne oggetto di utilizzazione, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari alle predette finalità; si impegna inoltre a non comunicare i dati e le informazioni a terzi - fatte salve le comunicazioni previste nel Contratto - o a farne oggetto di diffusione.

Il Gestore garantisce che nell'esecuzione del Contratto, saranno osservate tutte le disposizioni e le prescrizioni tecniche e di sicurezza applicabili ai dati personali e che saranno adottate idonee misure volte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, come disposto dall'art. 32 del Regolamento UE/2016/679, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne la Parte Pubblica da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme, prescrizioni tecniche previste nel Contratto, nonché nelle specifiche istruzioni fornite per il trattamento dei dati personali.

Il Gestore sarà inoltre obbligato al segreto d'ufficio in ordine a tutti i dati, le informazioni e la documentazione di cui verrà in possesso nel periodo di durata del Contratto e a farne uso esclusivamente per finalità connesse allo svolgimento dei servizi oggetto del Contratto e del presente Capitolato Tecnico, impegnandosi a vincolare espressamente a tale obbligo anche il proprio personale in servizio nonché i soggetti terzi di cui eventualmente si avvale che dovrà essere adeguatamente e continuativamente formato in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il Gestore si impegnerà affinché dati, informazioni e documenti concernenti l'esecuzione del presente Contratto: i) siano trattati secondo regole di segretezza e riservatezza dai propri dipendenti e dai soggetti terzi di cui eventualmente si avvale, prevedendo apposite procedure di verifica, dell'esito delle svolgimento delle quali si impegna a renderne edotta la Parte pubblica con cadenza almeno annuale; ii) siano distrutti o trasferiti ad altri soggetti, alla scadenza del presente Contratto su richiesta della Parte Pubblica, salvo che la conservazione degli stessi sia necessaria per l'esecuzione del Contratto o per l'adempimento di obblighi di legge o per l'esecuzione di ordini di pubbliche autorità.

L'impegno di segretezza non trova applicazione nel caso di informazioni ed atti: i) che debbano essere

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

forniti agli enti incaricati della esecuzione del servizio ii) che debbano essere forniti in ottemperanza a disposizioni di legge o di regolamento, e a provvedimenti delle autorità competenti.

## **DEFINIZIONI**

Nel corpo del presente Capitolato tecnico si intende con il termine:

- **Beneficiario:** il cittadino/nucleo familiare con riferimento, rispettivamente, alla Carta Acquisti Ordinaria/alla Carta Reddito di Cittadinanza, in possesso dei rispettivi requisiti per l'ottenimento della Carta.
- **Carta:** indistintamente la Carta Acquisti Ordinaria o la Carta Reddito di Cittadinanza ove non diversamente specificato.
- **Carta Acquisti Ordinaria** (di seguito anche **Carta Acquisti**): la Carta Acquisti di cui all'articolo 81, comma 32, del decreto legge 25 giugno 2008, n. 133, con le caratteristiche di cui al decreto Interministeriale del Ministero dell'Economia e della Finanze e del Ministero del Lavoro, della salute e delle politiche sociali n. 89030 del 16 settembre 2008 e successive modificazioni.
- **Carta Reddito di Cittadinanza** (di seguito anche Carta RdC): la Carta Reddito di Cittadinanza di cui al Decreto Legge 28 gennaio 2019, n. 4 "Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni", convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26 ed alla nota n. 3820 del 26 febbraio 2019 del Ministro dello sviluppo economico e del lavoro e delle politiche sociali.
- **Gestore:** soggetto di cui all'art. 81, comma 35, lettera b), del Decreto Legge n. 112/2008, incaricato del servizio integrato di gestione della Carta Acquisti Ordinaria e incaricato del servizio integrato di gestione della Carta Reddito di Cittadinanza di cui al Decreto Legge n. 4/2019 e dei relativi rapporti amministrativi.
- **MLPS:** il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- **Parte Pubblica/MEF/Committente:** il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento del Tesoro.
- **Programma:** il Programma Carta Acquisti Ordinaria e/o il Reddito di Cittadinanza.
- **Pensione di Cittadinanza** (di seguito anche PdC): la Pensione di Cittadinanza è la denominazione che assume il Reddito di cittadinanza per i nuclei familiari composti esclusivamente da componenti di età pari o superiore a 67 anni, ovvero composti esclusivamente da componenti di età pari o superiore a 67 anni e una o più persone in condizione di disabilità grave o non autosufficienza.
- **Portale Telematico** il Portale telematico per la Carta Acquisti ed il sito istituzionale per la Carta Reddito di Cittadinanza (a titolo indicativo [www.redditodicittadinanza.gov.it](http://www.redditodicittadinanza.gov.it) per la Carta RdC).
- **Reddito di Cittadinanza** (di seguito anche RdC): misura unica di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale, a garanzia del diritto al lavoro, nonché a favorire il diritto all'informazione, all'istruzione, alla formazione, alla cultura attraverso politiche volte al sostegno

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

economico e all'inserimento sociale dei soggetti a rischio di emarginazione nella società e nel mondo del lavoro, di cui al Decreto Legge 28 gennaio 2019, n. 4 "Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni", convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26.

- **Richiedente:** soggetto che effettua la richiesta della Carta.
- **RdC-Com:** comunicazione integrativa della Domanda reddito di Cittadinanza per attività di lavoro e redditi non interamente rilevati nell'ISEE.
- **Soggetto Attuatore o INPS:** l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale.
- **Soggetto Terzo:** altro soggetto eventualmente autorizzato dalla Parte Pubblica alla raccolta delle richieste e alla loro presentazione al Gestore.
- **Sportello:** il punto operativo (agenzia e/o filiale e/o ufficio) messo a disposizione dal Gestore per lo svolgimento del servizio.
- **Titolare:** il soggetto a cui è intestata la Carta.

## 1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto dell'appalto afferente il Servizio integrato di gestione delle Carte Acquisti e delle Carte Reddito di Cittadinanza e dei relativi rapporti amministrativi ivi inclusi il servizio opzionale, è costituito dall'insieme delle attività (c.d. *Servizio integrato*) che consentono al Titolare, di poter usufruire del beneficio assegnatogli.

Il *Servizio opzionale* di cui al successivo punto 1.2 del presente Capitolato tecnico, è erogato dal Gestore ed attivabile solo su necessità e richiesta della Parte Pubblica.

Tutte le attività e le spese afferenti e connesse al servizio in oggetto, sono a carico del Gestore, unico soggetto garante e responsabile della regolare esecuzione del servizio.

\*\*\*

Si evidenzia che laddove di seguito non specificato i servizi indicati sono da erogarsi sia per Carta Acquisti che per Carta Reddito di Cittadinanza (in seguito anche *Carta RdC*); ove non diversamente specificato i servizi della Carta Reddito di Cittadinanza si intendono applicati anche alla Carta Pensione di Cittadinanza (di seguito anche *Carta PdC*).

## **1.1 SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA REDDITO DI CITTADINANZA E RELATIVI RAPPORTI AMMINISTRATIVI**

### **A) Servizi Finanziari**

- i) **emissione e distribuzione** di carte **presso gli sportelli del Gestore** con le caratteristiche indicate nel presente Capitolato tecnico;
- ii) solo per Carta RdC:
  - Le Carte RdC emesse devono essere abilitate al **prelievo di contanti con un limite mensile** indicato all'art. 5, comma 6, del Decreto Legge n.4/2019 e devono **permettere di effettuare un bonifico mensile** verso i soggetti indicati al medesimo comma 6.
  - Per **ogni prelievo di contanti** della Carta RdC previsto dall'art. 5, comma 6, del Decreto Legge n. 4/2019, il Gestore applica una commissione per ciascun prelievo da ATM del Gestore e dagli altri ATM sul territorio italiano; la commissione viene addebitata sul plafond della Carta RdC.
  - **Per ogni bonifico (bonifico SEPA)** previsto dall'art. 5, comma 6, del Decreto Legge n. 4/2019, presso gli sportelli del Gestore, quest'ultimo applica una commissione per ciascuna operazione effettuata.
- iii) **riassegnazione** alla Parte Pubblica o al Soggetto Attuatore/INPS dei **saldi residui** delle carte disattivate su indicazione della Parte Pubblica o del Soggetto Attuatore/INPS.
- iv) **Scambi informativi con il Soggetto attuatore/INPS** per l'attuazione delle decurtazioni relative al mancato rispetto delle **tempistiche per la fruizione del beneficio economico** spettante ai nuclei beneficiari del reddito di cittadinanza, ai sensi di quanto previsto dal **Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 2 marzo 2020 (solo per la Carta RdC)**.

### **B) Servizi Amministrativi**

- i) **Stampa e messa a disposizione presso gli sportelli del Gestore della modulistica di domanda e dati/informazioni/modello domanda scaricabile da portale telematico**, necessari alla richiesta del beneficio erogabile mediante la Carta Acquisti e la Carta Reddito di Cittadinanza;
- ii) **ricezione presso gli sportelli del Gestore delle richieste/domande afferenti la Carta Acquisti e la Carta RdC (solo per la Carta RdC: qualora non richiesta mediante Portale Telematico)** e, previa verifica della completezza e della conformità delle richieste alle specifiche individuate dalla Parte Pubblica e/o dal Soggetto Attuatore/INPS, successivamente all'esito positivo della

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

verifica dei criteri definiti nelle norme di attuazione, **consegna presso gli sportelli del Gestore** delle Carte Acquisti e Carte RdC attive e caricate delle relative risorse finanziarie.

Solo per Carta RdC: in fase di **presentazione di richiesta di accesso al beneficio può essere fornito il numero di cellulare da parte del Richiedente. Se richiesto dal Ministero del Lavoro e/o INPS** il numero di cellulare qualora fornito in fase di presentazione della domanda, dovrà consentire l'attivazione di scambi dati gratuiti di informazioni tramite SMS, senza necessità di procedere alla registrazione mediante il servizio di assistenza telefonica con IVR (Interactive Voice Response);

- iii) **digitalizzazione di elementi afferenti la richiesta ed invio** dei flussi telematici alla Parte Pubblica o al Soggetto Attuatore/INPS secondo il formato e le regole da questi indicati;
- iv) **trasmissione/invio delle richieste ricevute** e della relativa documentazione alla Parte Pubblica e/o al Soggetto Attuatore/INPS;
- v) **disattivazione della carta emessa** su indicazione della Parte Pubblica o del Soggetto Attuatore/INPS o MPLS a seguito della perdita dei requisiti;
- vi) **sostituzione della carta** emessa per furto, smarrimento, smagnetizzazione, clonazione, scadenza o altro motivo;
- vii) **consegna del PIN** (Personal Identification Number) secondo le modalità indicate nel presente Capitolato tecnico per ciascuna Carta.

### **C) Servizi di Rendicontazione**

- i) predisposizione e invio alla Parte Pubblica dei **flussi per il monitoraggio delle carte emesse**, ove previsto;
- ii) Trasmissione alla Parte Pubblica e/o al Soggetto Attuatore/INPS e/o MPLS, per fini statistici o per associare servizi accessori alle carte e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018) del **dettaglio delle spese per ogni singola carta emessa**, per punto di pagamento e codice esercizio, entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla chiusura di ciascun bimestre per Carta Acquisti, salvo diversi accordi tra le parti. Con riferimento alla Carta RdC, le medesime informazioni, nei medesimi tempi, per fini statistici e di ricerca scientifica, potranno essere messe a disposizione del MLPS, prive dei dati identificativi dei beneficiari, a seguito di specifici accordi presi tra le parti.
- iii) Il Gestore fornisce una rendicontazione, per singola Carta RdC dei pagamenti, effettuati

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236  
Appendice 1 - Capitolato tecnico

tramite bonifico e dei prelievi di contanti, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Committente.

***D) Servizi di Corrispondenza rivolti ai Richiedenti o Titolari della carta (solo ove espressamente previsto nel presente Capitolato tecnico)***

Solo ove espressamente previsto nel presente Capitolato tecnico, il servizio consiste nella **elaborazione, normalizzazione, stampa, imbustamento e recapito** (con gestione delle comunicazioni non recapitate) di non più di n.4 comunicazioni rivolte a **ciascuno dei Richiedenti o dei Titolari della Carta**, secondo contenuti predeterminati e condivisi tra le parti interessate. Ognuna delle suddette comunicazioni avrà le seguenti caratteristiche:

- Stampa B/W, max 2 pagine;
- Carta formato A4 UM da 90 gr.;
- Busta anonima, formato C6, su Carta.

***E) Servizi di Informazione al pubblico***

- i) **Produzione e messa a disposizione del pubblico presso la rete degli sportelli**, di materiale informativo sul funzionamento e/o accesso ai Programmi Carta Acquisti e Reddito di Cittadinanza;
- ii) fornitura di un **servizio di assistenza telefonica**, gratuito per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare, per l'ottenimento di **informazioni relative alle modalità di funzionamento dei Programmi e delle Carte mediante un risponditore automatico (IVR)**;
- iii) fornitura di un **servizio di assistenza telefonica**, gratuito per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare, per l'ottenimento, da parte del Titolare, di **informazioni relative alla gestione della carta, mediante un risponditore automatico (IVR)** attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette;
- iv) solo per Carta Acquisti: fornitura di un **servizio di assistenza telefonica**, gratuito per il chiamante da rete fissa e a pagamento da telefono cellulare, per l'ottenimento, da parte del Titolare, di **informazioni sul saldo carta, mediante un risponditore automatico (IVR)** attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette;
- v) fornitura di un **servizio di assistenza telefonica**, gratuito per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare mediante operatore, per il servizio di **Blocco Carta** per furto/smarrimento/clonazione, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette;
- vi) fornitura di un **servizio telefonico**, gratuito per il chiamante da rete fissa, **per la registrazione del numero di telefono cellulare** presso il quale inviare gli SMS inerenti ogni transazione (acquisto/accredito) e contenenti l'informazione dell'importo speso/erogato e del saldo

residuo. Tale servizio è fruibile mediante un risponditore automatico (IVR) attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette;

- vii) **fornitura di un servizio, gratuito per il destinatario, di invio automatico di SMS, per ogni transazione (acquisto/accredito) effettuata mediante la carta contenente l'informazione dell'importo speso/erogato, del saldo residuo** e di ciascuna movimentazione della carta, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette; qualora il servizio di invio di SMS dovesse essere interrotto dal Gestore, per cause non imputabili alla Parte pubblica/Committente, sarà cura del Gestore mettere a disposizione un Servizio sostitutivo, **gratuito per il chiamante da telefono cellulare**, per le chiamate verso il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, per le informazioni di cui sopra;
- viii) **realizzazione di un servizio di personalizzazione degli SMS** (con riferimento al Programma Carta Acquisti).
- ix) servizio di **Portale telematico per ottenere informazioni sui Programmi e sulle Carte**, prontamente aggiornato dal Gestore anche su richiesta dalla Parte Pubblica e/o MPLS e/o Soggetto Attuatore/INPS, anche in caso di subentro di eventuali aggiornamenti normativi sui Programmi, così come previsto al successivo paragrafo 6 del presente Capitolato tecnico;
- x) **gestione, aggiornamento e manutenzione di un Portale telematico** (a titolo indicativo l'attuale sito istituzionale [www.redditodicittadinanza.gov.it](http://www.redditodicittadinanza.gov.it)) **per richiedere la Carta RdC**, di cui al paragrafo 6.2 del presente Capitolato tecnico;
- xi) **aggiornamento** da parte del Gestore del **sito istituzionale** (di cui al suddetto Portale Telematico per la Carta RdC) per la diffusione delle informazioni relative alla Carta RdC sulla base delle indicazioni contenutistiche che verranno fornite e concordate con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze e/o INPS; il Gestore fornisce anche un'adeguata informazione verso i cittadini e gli addetti degli uffici circa le diversità tra le varie tipologie di carte. I contenuti saranno concordati con le parti interessate (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e/o INPS); il Gestore rende disponibili sul **Portale Telematico** le informazioni utili che l'INPS fornisce in merito ai beneficiari della Carta RdC.
- xii) Per Carta RdC: il Gestore, ove previsto nel presente Capitolato, invia comunicazioni via SMS e/o e-mail al Titolare secondo contenuti predeterminati e condivisi tra le parti interessate. Alternativamente, in accordo con il MLPS, le comunicazioni potranno essere inviate al MLPS per essere veicolata al beneficiario per il tramite dei sistemi informativi del Ministero.

#### **F) Servizi Gestione Ordini (applicabile solo su Carta Acquisti)**

Eventuale gestione, su richiesta del Soggetto Attuatore/INPS o della Parte Pubblica, di un servizio di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

ricezione di ordini, provenienti dai Titolari e riguardanti buoni di acquisto sostitutivi.

**G) Servizi di Richiesta Saldo residuo**

Il Gestore è tenuto a fornire i servizi per Carta Acquisti e per Carta Reddito di Cittadinanza per la Richiesta gratuita del Saldo Residuo da parte del Beneficiario così come indicati al paragrafo 5.1 del presente Capitolato tecnico.

**1.2 SERVIZIO OPZIONALE DI INVIO DI MATERIALE INFORMATIVO**

**H) Servizi di Invio di materiale informativo (applicabile solo per il Programma Carta Acquisti)**

Il servizio, erogato dal Gestore su richiesta della Parte Pubblica, consiste nella **elaborazione, normalizzazione, stampa, imbustamento e recapito** (con gestione delle comunicazioni non recapitate) di una comunicazione rivolta ad una lista di destinatari individuati dalla Parte Pubblica. Tale comunicazione conterrà, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la lettera di presentazione del Programma e i moduli di presentazione della domanda della Carta Acquisti. Di seguito vengono descritte le attività che il Gestore dovrà effettuare con riferimento a tutte le comunicazioni inviate (ivi incluse, ove applicabile, anche le comunicazioni di cui al precedente punto D):

**Elaborazione**

Operazioni di composizione grafica di testi e del layout di stampa eseguita anche con il supporto di strumenti informatici.

**Normalizzazione degli indirizzi**

Verifica e correzione degli indirizzi dei destinatari contenuti nelle liste fornite relativamente a codice di avviamento postale, località e via, attuabile per tutte le località dotate di viario, ed aggiornamento dinamico delle liste di spedizione.

**Stampa, imbustamento e recapito**

Operazioni di stampa offset dei dati comuni delle comunicazioni, stampa laser dei dati variabili (nominativo ed indirizzo del destinatario), piegatura dei fogli a formato finito (10x21), imbustamento, confezionamento secondo le vigenti normative postali per il recapito.

Gli stampati dovranno essere recapitati ai destinatari a mezzo posta presso gli indirizzi contenuti nelle liste precedentemente normalizzate.

**Gestione delle comunicazioni non recapitate**

Con riferimento a tutte le comunicazioni inviate, raccolta delle lettere non recapitate, verifica delle motivazioni del mancato recapito, conservazione delle lettere ed eventuale consegna alla Parte Pubblica su richiesta, anche per via telematica.

Nei successivi paragrafi del presente Capitolato tecnico sono riportati i dettagli dei servizi oggetto

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

dell'appalto.

Si precisa che le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici; modalità e tempi dovranno comunque essere concordati con la Parte Pubblica e/o Committente e/o Ministero del Lavoro e/o INPS; peraltro, il Gestore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici della Parte Pubblica e/o Committente e/o Ministero del Lavoro e/o INPS continueranno ad essere utilizzati dal personale della stessa e/o da terzi autorizzati. Il Gestore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze della Parte Pubblica e/o Committente e/o Ministero del Lavoro e/o INPS e/o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

## 2. AVVIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente paragrafo descrive le modalità di erogazione dei servizi ed i termini delle verifiche di conformità al fine di appurare i tempi per l'erogazione del servizio integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta Reddito di Cittadinanza (o Carta RdC) e dei relativi rapporti amministrativi ovvero le informazioni/documentazioni che vengono scambiate tra la Parte Pubblica/MEF, il MLPS (solo per Carta RdC), Soggetto Attuatore/INPS, il Gestore, i Richiedenti, i Titolari e i Beneficiari, per ciascuna delle fasi di erogazione dei servizi, resi nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente Capitolato tecnico.

Per ciascun processo di seguito indicato viene, inoltre, riportata la descrizione delle attività svolte dai soggetti coinvolti, in applicazione di quanto previsto dalle normative e disposizioni regolamentari susseguenti per la Carta Acquisti e per la Carta RdC.

Resta inteso che ogni eventuale modifica intervenuta verrà comunicata all'aggiudicatario prima della stipula del Contratto.

Si precisa inoltre, nell'ambito della Carta RdC che ove non espressamente previsto nel presente Capitolato tecnico, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e INPS concordano con il Gestore l'eventuale sviluppo di nuove procedure nelle modalità e tempistiche da valutare tempo per tempo.

### **PRESENZA E DISTRIBUZIONE DI SPORTELLI SUL TERRITORIO NAZIONALE**

Il Gestore deve garantire la disponibilità di una rete di sportelli ossia una rete distributiva diffusa in maniera capillare sul territorio della Repubblica (di cui all'**Allegato B "Distribuzione degli sportelli sul territorio nazionale"**) che possa fornire funzioni di sportello (agenzie e/o filiali e/o uffici) per l'attivazione delle carte e per la relativa gestione dei rapporti amministrativi, al fine di minimizzare gli oneri, anche di spostamento, dei titolari del beneficio.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

In particolare il Gestore deve rendere disponibile alla “Data di avvio del servizio” e per tutta la durata dello stesso, la presenza di una **rete di almeno 8.000 (ottomila) sportelli** ripartiti per macro area territoriale come di seguito indicato nella *Tabella n.1*, con un margine di flessibilità non superiore al 20% rispetto ai singoli valori indicati in ciascuna macro area, opportunamente compensato tra le diverse macro aree in modo garantire comunque il totale di 8.000 sportelli previsto a livello nazionale.

Di seguito si riporta la distribuzione sul territorio nazionale degli uffici/sportelli per macro area territoriale:

*Tabella n.1*

<b><u>Macro area per ambiti regionali</u></b>	<b>Sportelli</b>
Nord-Ovest (Piemonte, Valle D’Aosta, Lombardia e Liguria)	1.953
Nord-Est (Bolzano, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna)	997
Centro (Toscana, Lazio, Umbria e Marche)	1.155
Sud (Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Campania, Puglia)	2.568
Isole (Sicilia e Sardegna)	1.327
<b>Italia</b>	<b>8.000</b>

Per quanto riguarda la **ripartizione all’interno delle macro aree**, è comunque **necessario garantire uno sportello in ogni comune che abbia almeno 20 beneficiari**. Inoltre, per il complesso dei **Comuni con meno di 20 beneficiari ciascuno**, appartenenti al medesimo **Ambito territoriale** (definito ai sensi dell’articolo 8, comma 3, lettera a), della legge 8 novembre 2000, n. 328), è sufficiente garantire a livello di Ambito, in aggiunta agli sportelli di cui sopra, almeno uno sportello ogni venti beneficiari, **da collocare nei territori non già coperti** (3.570 Comuni, si tratta di circa 1.480 uffici/sportelli).

Si allega al presente Capitolato tecnico, per ciascuna macro area, l’**elenco dei Comuni per i quali deve essere assicurato almeno uno sportello** (Allegato B “Distribuzione degli sportelli sul territorio nazionale”).

Il Gestore dovrà garantire che i suddetti sportelli (agenzia e/o filiale e/o ufficio) siano operativi ed aperti al pubblico, **per almeno 4 ore al giorno per almeno 4 giorni alla settimana**, fatte salve le festività nazionali e locali; il Gestore si impegna a mantenere la continuità del servizio con l’apertura di altri sportelli qualora presenti eventuali chiusure non dovute a festività nazionali o locali, pena l’applicazione delle penali.

Il Gestore alla “Data di avvio del servizio”, e successivamente con cadenza almeno semestrale o su richiesta del MEF e/o MPLS, fornirà ai medesimi l’elenco aggiornato (comprensivo di CAP, Comune e Indirizzo) degli sportelli sul territorio nazionale, garantendo una copertura territoriale almeno pari al numero dei suddetti minimi prescritti alla Tabella n.1. Ove non diversamente disposto nel presente Capitolato tecnico, valgono le definizioni contenute nel Contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all’art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell’Economia e delle Finanze - ID 2236

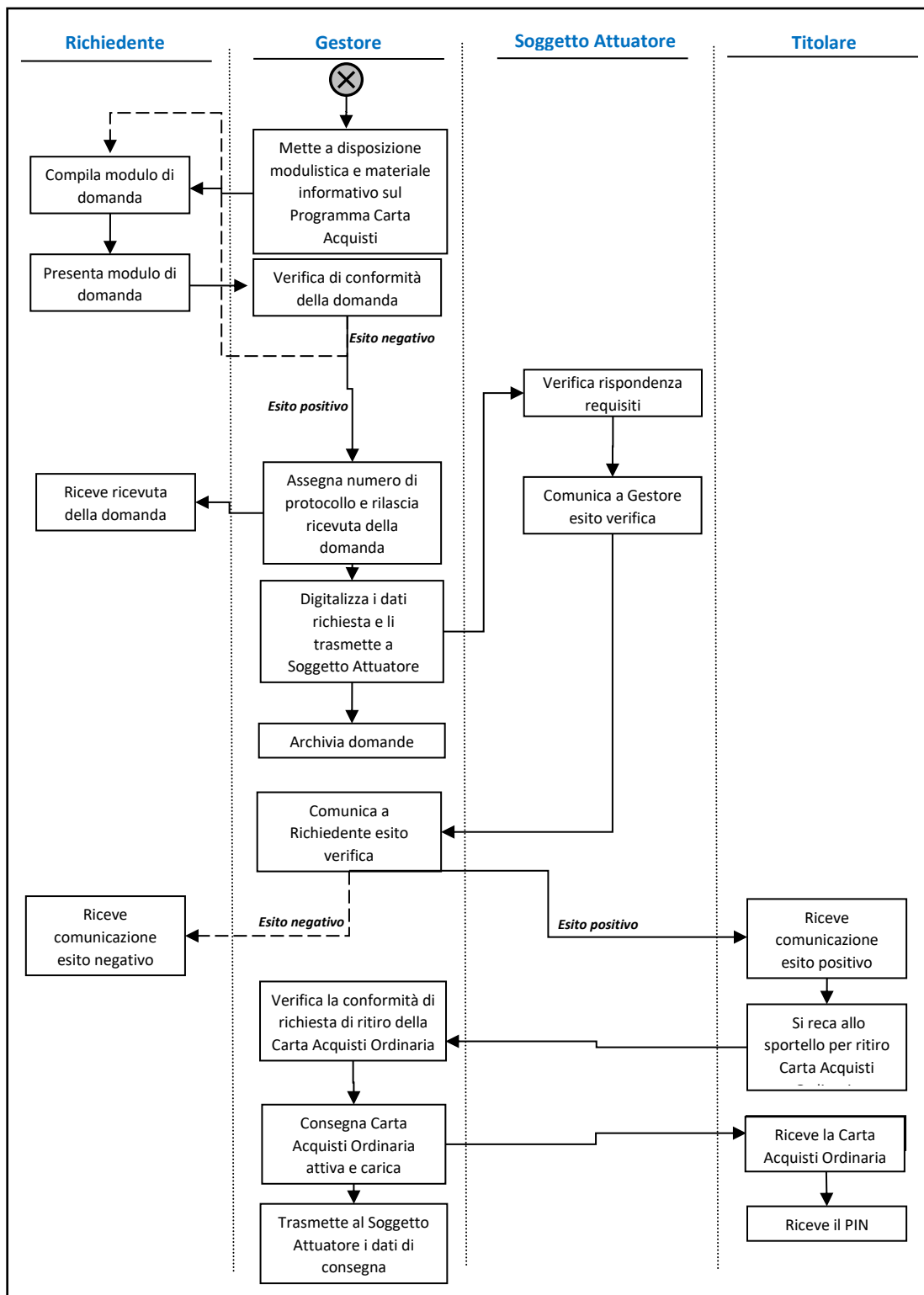
Appendice 1 - Capitolato tecnico

**MODALITA' E REGOLE DI COLLOQUIO TRA INPS ED IL GESTORE**

- **CARTA ACQUISTI:** Cfr. Allegato A - Modalità e regole di colloquio tra INPS e Gestore per Carta Acquisti, al presente Capitolato; si precisa che tali modalità e regole potranno subire delle variazioni, secondo specifici accordi tra le parti.
- **CARTA REDDITO DI CITTADINANZA:** In relazione all'intera infrastruttura da adottare ai fini dell'espletamento dei servizi di cui al Programma Carta RdC, alla connessione ed al trasferimento dei dati tra INPS e Gestore si rimanda a specifici accordi tra le parti.

## 2.1 PROCESSO DI RICHIESTA E RITIRO DELLE CARTE ALLO SPORTELLO DEL GESTORE

### 2.1 A) RICHIESTA, EMISSIONE E RITIRO DELLA CARTA ACQUISTI



Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

- 1) **Il Gestore mette a disposizione la modulistica e materiale informativo:** la modulistica ed il materiale informativo, predisposto secondo le specifiche indicate dalla Parte Pubblica e/o del Soggetto Attuatore, deve essere disponibile presso tutti gli sportelli del Gestore o stampata su mera richiesta verbale da parte del Richiedente.
- 2) **Il Richiedente compila il modulo di domanda:** il Gestore assicura un supporto informativo in ciascuno sportello sulle modalità di compilazione del modulo di domanda.
- 3) **Il Richiedente presenta il modulo di domanda:** il Richiedente presenta il modulo compilato, unitamente all'eventuale ulteriore documentazione richiesta (es: Carta d'identità, attestazione ISEE, ...).
- 4) **Il Gestore effettua la verifica di conformità della domanda:** il Gestore verifica la conformità e la completezza ovvero la corrispondenza dei dati anagrafici del Richiedente con il relativo documento d'identità, rispetto al modulo Cartaceo compilato dal Richiedente medesimo; la verifica viene fatta immediatamente di fronte al Richiedente, sulla base delle specifiche indicate dalla Parte Pubblica (limitatamente ai dati anagrafici e relativo codice fiscale); il Gestore si impegna tuttavia a verificare la conformità del modulo compilato dal Richiedente, anche rispetto ai requisiti di età anagrafici previsti dal Decreto Legge 25 giugno 2008 n.112 s.m.i..
- 5) **Il Richiedente riceve l'esito negativo della verifica:** il Richiedente viene informato del motivo del diniego e, se del caso, invitato a compilare un nuovo modulo di richiesta.
- 6) **Il Richiedente riceve l'esito positivo della verifica:** a seguito dell'esito positivo della verifica, il Gestore assegna un numero di protocollo alla richiesta (al fine di assicurare l'esatta individuazione della richiesta stessa).
- 7) **Il Richiedente riceve la ricevuta della domanda di beneficio:** al Richiedente è rilasciata una ricevuta dell'avvenuta presentazione della medesima.
- 8) **Il Gestore digitalizza i dati della richiesta e li trasmette a Soggetto Attuatore:** Il Gestore digitalizza i dati identificativi e informativi della richiesta ricevuta (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: codice fiscale del Beneficiario, codice fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la conformità e completezza e li trasmette per via telematica, entro 5 (cinque) giorni lavorativi al Soggetto Attuatore, secondo il formato e le modalità da quest'ultimo indicate.
- 9) **Archiviazione e conservazione:** cfr. apposita procedura par. 2.8.
- 10) **Il Soggetto Attuatore verifica rispondenza requisiti:** il Soggetto Attuatore, sulla base dei criteri definiti nelle norme di attuazione, acquisisce le informazioni funzionali alla verifica della compatibilità dei requisiti in possesso dei Richiedenti con i requisiti richiesti per accedere al beneficio.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236  
Appendice 1 - Capitolato tecnico

- 11) **Il Soggetto Attuatore comunica al Gestore l'esito della verifica:** il Soggetto Attuatore trasmette al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite; se l'esito della verifica è positivo verrà indicato anche l'importo da accreditare su ciascuna Carta acquisti e verrà data disposizione di consegnare una Carta acquisti attiva e carica.
- 12) **Il Gestore comunica al Richiedente l'esito della verifica:** Il Gestore invia una comunicazione via posta al Richiedente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica di cui al punto precedente, secondo contenuti predeterminati predisposti dalla Parte Pubblica. In caso di esito positivo, la comunicazione conterrà l'invito a ritirare una Carta Acquisti attiva e carica, presso il medesimo sportello in cui è stato presentato in precedenza il modulo di richiesta. Decorso 15 (quindici) giorni lavorativi dall'invio della predetta comunicazione, in caso di mancata presentazione allo sportello da parte del Titolare, il Gestore provvede a sollecitare al Titolare, tramite nuovo invio della comunicazione, per il ritiro della Carta acquisti allo sportello.
- 13) Per eventuali problematiche relative al mancato recapito della comunicazione, il Richiedente potrà in ogni caso rivolgersi allo sportello del Gestore per ottenere informazioni circa l'esito della verifica e il ritiro della Carta acquisti nel caso in cui fosse stato riconosciuto il beneficio da parte del Soggetto Attuatore.
- 14) **Il Richiedente si reca allo sportello per il ritiro della Carta Acquisti:** in seguito al ricevimento della comunicazione di esito positivo di cui al punto precedente, il Richiedente si reca allo sportello presso il quale aveva presentato in precedenza il modulo di domanda, richiedendo la consegna di una Carta Acquisti attiva e carica.
- 15) **Il Gestore verifica la conformità della richiesta:** il Gestore identifica il soggetto richiedente in base al documento d'identità e verifica il diritto del Richiedente a ricevere la Carta Acquisti sulla base della disposizione di esito positivo ricevuta precedentemente.
- 16) **Il Gestore consegna la Carta acquisti attiva e carica:** il Gestore consegna al Richiedente/Titolare una Carta Acquisti attiva, ovvero accreditata per l'importo indicato nella disposizione trasmessa precedentemente al Gestore.
- 17) **Il Titolare della Carta Riceve il PIN:** per ricevere il PIN (*Personal Identification Number*) il Titolare dovrà rivolgersi allo sportello del Gestore. In alternativa, il PIN potrà essere inviato all'indirizzo di residenza del Titolare, tuttavia decorso 30 (trenta) giorni dalla consegna della Carta Acquisti e in caso di mancata ricezione del PIN, il Titolare potrà ricorrere al servizio di assistenza telefonica di cui al successivo paragrafo 5, seguendo la procedura messa a disposizione del Gestore, o rivolgersi allo sportello del Gestore per richiedere l'ottenimento di un nuovo PIN. In sede di stipula, il Gestore dovrà indicare quale tra le due modalità di consegna del PIN al Titolare verrà utilizzata. In ogni caso, eventuali ulteriori modalità di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

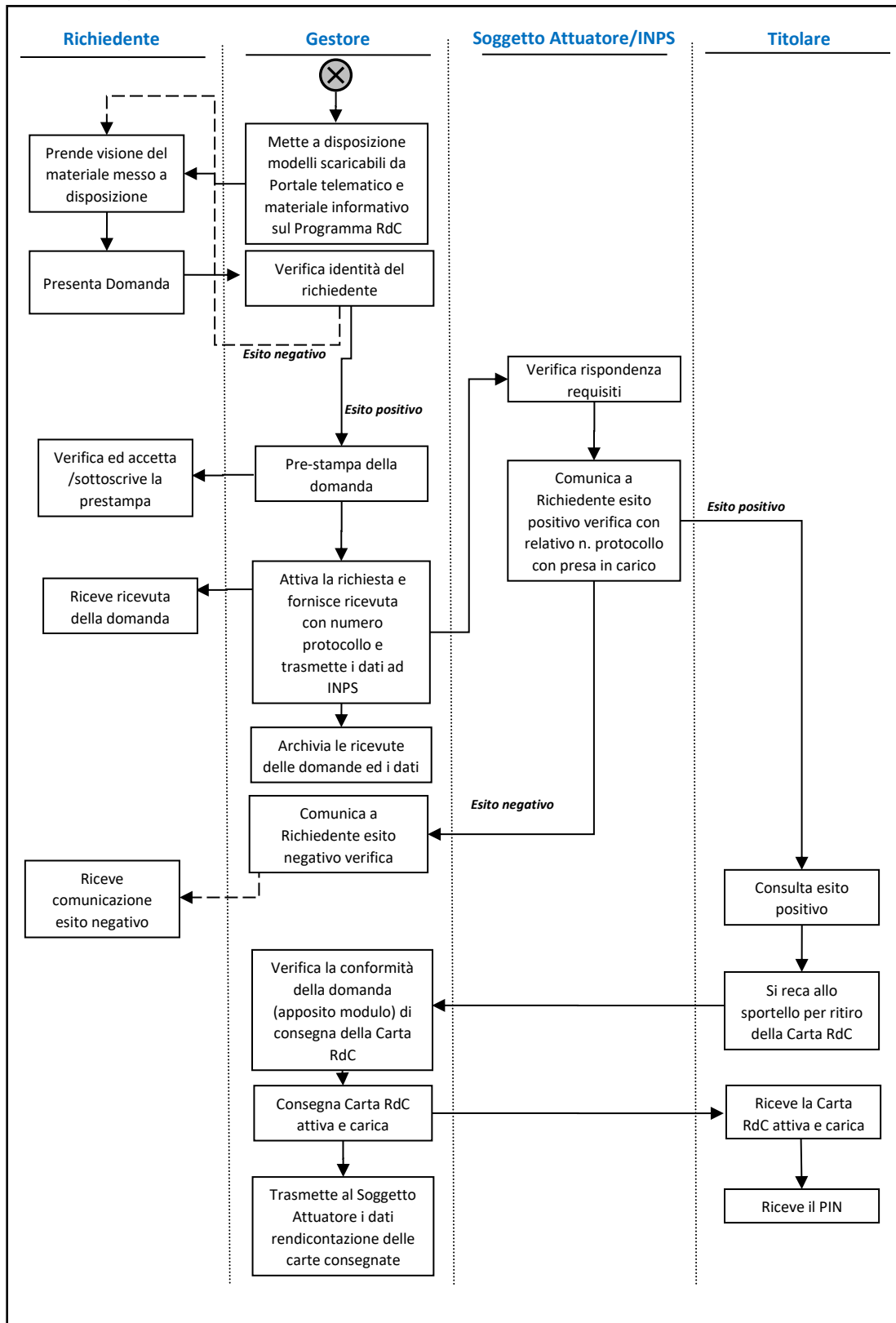
consegna del PIN dovranno essere concordate con la Parte Pubblica. Anche in caso di successivo smarrimento del PIN da parte del Titolare, questi potrà ricorrere al servizio di assistenza telefonica di cui al successivo paragrafo 5, seguendo la procedura messa a disposizione dal Gestore, o rivolgersi allo sportello del Gestore per richiedere l'ottenimento di un nuovo PIN.

**18) Il Gestore trasmette al Soggetto Attuatore i dati di consegna della Carta:** il Gestore, a seguito della consegna della Carta Acquisti, trasmette al Soggetto Attuatore, per via telematica, i dati relativi alla consegna della predetta Carta (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo: numero di protocollo richiesta, data consegna, n. identificativo della Carta consegnata al Titolare).

### **2.1 B) RICHIESTA DELLE CARTE CON RICORSO A SOGGETTO TERZO**

Ai sensi dell'art. 6 comma 2 bis del Decreto Interministeriale del 16 settembre 2008 s.m.i., il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, d'intesa con il Ministero dell'economia può autorizzare enti locali (solo per Carta Acquisti), centri di assistenza fiscale di cui al decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 o altri soggetti abilitati, a raccogliere le richieste e a presentarle al Gestore del servizio, prevedendo, in tali casi, l'invio della Carta Acquisti alla residenza del beneficiario.

## 2.1 C) RICHIESTA, EMISSIONE E RITIRO DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA



Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

**1) Il Gestore mette a disposizione materiale informativo:** I modelli scaricabili da Portale telematico e materiale informativo sul Programma RdC sono messi a disposizione dal Gestore presso tutti gli sportelli; tale materiale prevede:

- l'indicazione dei dati necessari ai fini della richiesta di RdC;
- l'informativa del Modulo di domanda predisposta da INPS per presa visione;
- informativa della Carta RdC per presa visione.

La suddetta documentazione è predisposta secondo le specifiche indicate dalla Parte Pubblica e/o del Soggetto Attuatore e/o Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e deve essere disponibile presso tutti gli sportelli del Gestore o stampata su mera richiesta verbale da parte del Richiedente.

**2) Il Richiedente presenta la domanda di Reddito di Cittadinanza:** Il Richiedente presenta la domanda di Reddito di Cittadinanza ovvero il Modulo di domanda INPS precompilato, scaricato dal Portale Telematico, unitamente all'eventuale ulteriore documentazione richiesta (es: documento di riconoscimento in corso di validità e il documento attestante il codice fiscale (p.e. tessera sanitaria, ecc.). Qualora sia stato presentato il modulo di domanda INPS precompilato da parte del Richiedente, al termine della procedura di inserimento pratica, lo stesso modulo non viene acquisito dal Gestore ma restituito al richiedente.

La pre stampa viene sottoposta al Richiedente per opportuna verifica e sottoscrizione per accettazione.

Il Richiedente può richiedere l'annullamento della pratica solo entro la stessa giornata e comunque solo presso lo stesso sportello al quale si è presentata la richiesta di RdC.

**3) Il Richiedente presenta modulo di domanda con la sezione RdC-COM:** il Gestore, nel caso in cui la richiesta preveda la compilazione anche della sezione RdC-COM (qualora uno o più componenti del nucleo familiare svolgano attività lavorativa e i redditi che ne derivano non siano rilevati per l'intera annualità in ISEE), accetta la richiesta parziale e comunica al Richiedente di presentare la relativa documentazione integrativa presso i CAF.

**4) Il Gestore verifica l'identità del Richiedente:** Il Gestore verifica l'identità del Richiedente rispetto ai documenti di riconoscimento/codice fiscale presentati. I documenti di riconoscimento/codice fiscale richiesti sono quelli necessari all'apertura di rapporti continuativi finanziari o la ricevuta di rilascio di Carta d'Identità Elettronica (ai fini della sola acquisizione della domanda di RdC) di cui il Gestore acquisisce copia. Per i Richiedenti che non hanno Carta di identità italiana e che devono presentare anche il Permesso di soggiorno, è possibile acquisire la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno ai fini della sola richiesta di RdC/Pdc (tale eventualità riguarda i richiedenti extra UE familiari di cittadini comunitari, per i quali non è necessario il permesso UE di lungo soggiorno, essendo sufficiente essere

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

titolari di diritto di soggiorno). In caso di Tutore/Amministratore di sostegno/Curatore, il Gestore acquisisce, oltre alla copia del documento di riconoscimento e codice fiscale del Tutore/AdS/Curatore, anche copia del documento di riconoscimento e codice fiscale dell'assistito e i documenti necessari ai fini dell'identificazione del Tutore/AdS/Curatore come da normativa interna del Gestore. In questi casi il Richiedente/beneficiario non coincide con il Titolare. Non è prevista la gestione della procura o della delega.

- 5) **Il Gestore inserisce la domanda di RdC a Sistema:** Al momento dell'inserimento a Sistema della domanda, il Gestore acquisisce i dati necessari direttamente dal Richiedente ovvero dal modulo di domanda INPS presentata dallo stesso e li inserisce a Sistema. Il Richiedente prende visione dei dati necessari per la Richiesta del Reddito di Cittadinanza. Il Gestore può inserire una sola richiesta per codice fiscale del richiedente. Qualora sia presente già una richiesta per lo stesso codice fiscale richiedente (richiesta duplicata), il Sistema non ne consente un nuovo inserimento. E' possibile invece inserire più richieste con lo stesso Titolare Carta (in caso di Tutore/Amministratore di sostegno/Curatore).
- 6) **Il Richiedente riceve l'esito negativo della acquisizione della domanda:** a seguito dell'inserimento della domanda di RdC a Sistema, il Richiedente viene informato del motivo del diniego (es. richiesta duplicata, codice fiscale non presente in Anagrafe Tributaria); e, se del caso, invitato a compilare un nuovo modulo di richiesta.
- 7) **Il Richiedente riceve l'esito positivo dell'acquisizione della domanda:** a seguito dell'esito positivo della domanda, il Gestore effettua una pre stampa della richiesta inserita a Sistema, contenente:
  - dati e autodichiarazioni previste dal modulo di domanda INPS;
  - presa visione informativa Carta RdC;
  - presa visione informativa trattamento dati personali.
- 8) **Il Richiedente riceve la ricevuta della domanda:** al Richiedente è rilasciata dal Gestore copia della ricevuta della domanda attestante l'avvenuta presentazione della medesima, con l'eventuale indicazione di recarsi presso il CAF in caso di richiesta con RdC-COM.
- 9) **Il Gestore archivia le ricevute delle domande:** Il Gestore provvede all'archiviazione cartacea della copia della ricevuta, rilasciata al Richiedente, che attesta l'avvenuta presentazione della domanda del Reddito di Cittadinanza con allegati i documenti acquisiti nonché all'archiviazione dei dati salvati sul proprio sistema informatico, per un periodo di 36 mesi, secondo quanto definito tra le parti interessate.
- 10) **Il Gestore trasmette i dati ad INPS:** giornalmente, con un batch notturno, il Gestore trasmette per via telematica a INPS i dati identificativi e informativi della richiesta inserita a Sistema (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: codice fiscale del Beneficiario, codice

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la completezza, secondo il formato e le modalità indicate da INPS.

- 11) INPS verifica la rispondenza dei requisiti e comunica l'esito della verifica:** INPS verifica la rispondenza dei requisiti per l'accesso alla misura del Reddito di Cittadinanza, sulla base dei criteri definiti nell'apposito Decreto-Legge, acquisendo le informazioni funzionali alla verifica della compatibilità dei requisiti in possesso dei Richiedenti con quelli richiesti per accedere al beneficio. INPS trasmette al Gestore, per via telematica, il Protocollo inizialmente assegnato alla richiesta di RdC e l'esito positivo o negativo di ciascun record trasmesso. In caso di esito positivo, INPS provvede a comunicare al Richiedente l'inizio della lavorazione della pratica con relativo n.ro di protocollo (pratica presa in carico da INPS). In caso di esito negativo INPS fornisce al Gestore le specifiche motivazioni; in tal caso il Gestore provvede al ripristino tecnico dei record scartati e, nel caso, solo se strettamente necessario, si occupa di notificare al Richiedente l'esito per ripresentare la richiesta e altre istruzioni.
- 12) INPS comunica al Gestore l'esito della verifica:** al termine del processo di verifica, INPS trasmette al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite (sia esito positivo che negativo).
- In caso di esito negativo della verifica, INPS comunica al Richiedente la motivazione del diniego del beneficio.
  - In caso di esito positivo della verifica, INPS invia una disposizione al Gestore per la consegna al Richiedente di una Carta RdC attiva e carica e indicando l'importo da accreditare e le informazioni necessarie al calcolo da parte del Gestore del massimo prelievo di contanti su base mensile.
- 13) Il Richiedente consulta l'esito delle verifiche:** il Richiedente consulta lo stato della pratica gestita da INPS tramite i seguenti canali resi disponibili dal Gestore:
- Portale Telematico;
  - Servizio di Assistenza telefonica.
- 14) Il Gestore invia i flussi di rendicontazione:** successivamente il Gestore invia a INPS un flusso di rendicontazione delle disposizioni (o di esito della prima disposizione e predisposizione della Carta) elaborate al fine di permettere a INPS di predisporre una successiva comunicazione formale al Richiedente.
- 15) INPS invia la comunicazione al Richiedente:** INPS invia la comunicazione al Richiedente solo dopo aver ricevuto l'esito positivo della rendicontazione inviata dal Gestore.
- 16) Il Gestore comunica al Richiedente l'invito a ritirare la Carta RdC attiva e carica:** Il Gestore invia una comunicazione via SMS e/o e-mail al Titolare secondo contenuti predeterminati e condivisi tra le parti interessate. Alternativamente, in accordo con il MLPS, la comunicazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

potrà essere inviata al MLPS per essere veicolata al beneficiario per il tramite dei sistemi informativi del Ministero. Periodicamente, in caso di mancata presentazione allo sportello da parte del Titolare, il Gestore provvede a sollecitare il Titolare, tramite nuovo invio della comunicazione. In seguito al ricevimento della comunicazione di esito positivo, il Richiedente/Titolare si reca allo sportello del Gestore per il ritiro della Carta RdC.

Per eventuali problematiche relative al mancato recapito della comunicazione, il Richiedente potrà in ogni caso rivolgersi allo sportello del Gestore per ottenere informazioni circa l'esito della verifica e il ritiro della Carta Reddito di Cittadinanza nel caso in cui fosse stato riconosciuto il beneficio da parte del Soggetto Attuatore.

- 17) Il Gestore verifica la conformità del Richiedente per il ritiro della Carta RdC:** Il Gestore identifica il soggetto in base al documento d'identità/codice fiscale e verifica il diritto del Richiedente a ricevere la Carta RdC sulla base della disposizione di esito positivo ricevuta precedentemente. I documenti di riconoscimento/codice fiscale richiesti e presentati allo sportello del Gestore devono essere in corso di validità e sono necessari all'apertura di rapporti continuativi finanziari di cui il Gestore acquisisce copia. Per il ritiro della Carta RdC il beneficiario deve compilare apposito modulo di consegna Carta messo a disposizione dal Gestore.
- 18) Il Gestore Consegna la Carta RdC attiva e carica e rilascia il PIN:** il Gestore consegna al Richiedente/Titolare una Carta RdC e contestualmente il relativo Codice PIN in apposite buste separate. La Carta è rilasciata attiva e accreditata per l'importo indicato nella disposizione trasmessa precedentemente al Gestore da INPS.
- 19) Il Gestore trasmette ad INPS i dati di consegna:** il Gestore, a seguito della consegna della Carta RdC, trasmette a INPS, per via telematica, i dati relativi alla consegna della Carta (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo: numero di protocollo richiesta, data consegna, n. identificativo della Carta consegnata al Titolare). La Carta è rilasciata presso tutti gli sportelli del Gestore a partire dal secondo giorno successivo all'invio del flusso di rendicontazione a INPS.
- 20) INPS inoltra le disposizioni di accredito:** le disposizioni di accredito sulla Carta RdC sono inoltrate dall'INPS al Gestore con cadenza mensile.
- 21) Il Beneficiario consulta il saldo Carta e movimenti:** il Beneficiario della Carta RdC potrà consultare gratuitamente il saldo e i movimenti della propria Carta tramite:
- ATM del Gestore;
  - Sportello del Gestore;
  - Servizio di Assistenza telefonica messo a disposizione del Gestore, di cui al successivo paragrafo 5.

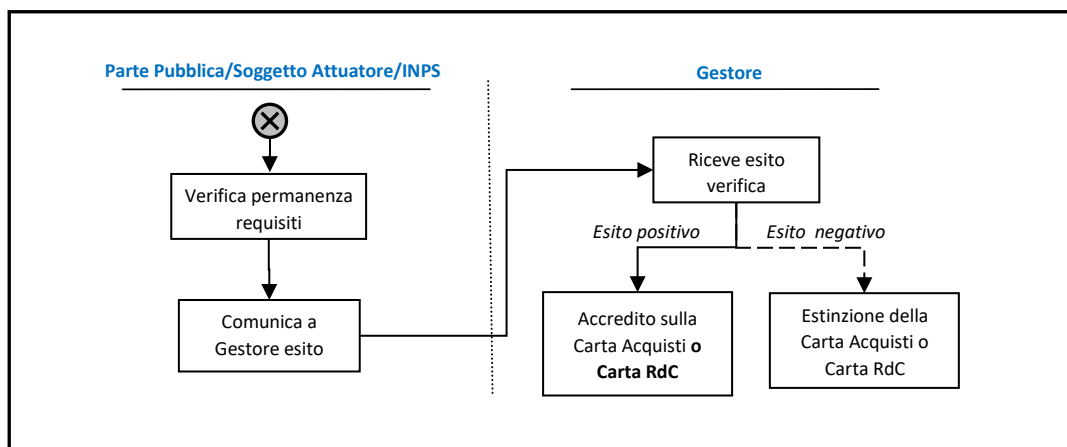
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

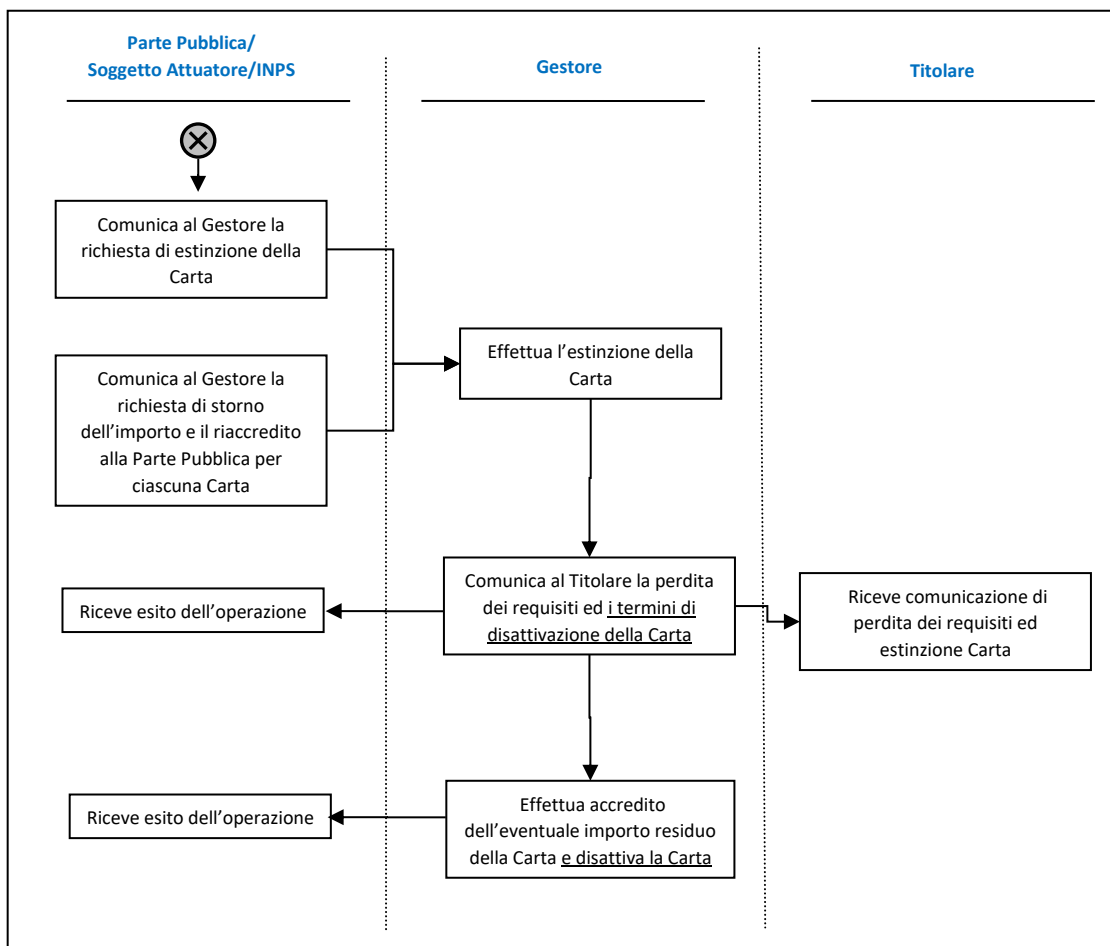
Il Beneficiario della Carta RdC può inoltre, consultare gratuitamente il saldo della propria Carta tramite Portale Telematico.

## 2.2 VERIFICHE PERIODICHE E RICARICHE SUCCESSIVE ALLA PRIMA DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA



- 1) **Il Soggetto Attuatore/INPS verifica la permanenza dei requisiti:** Per la Carta acquisti la verifica avviene con cadenza bimestrale; per la Carta RdC la verifica avviene con cadenza mensile.
- 2) **Il Soggetto Attuatore/INPS comunica al Gestore l'esito della verifica:** il Soggetto Attuatore/INPS/la Parte Pubblica trasmette al Gestore per via telematica gli esiti delle verifiche eseguite; se l'esito della verifica è positivo verrà indicato anche l'importo da accreditare su ciascuna Carta Acquisti o Carta RdC, se la verifica è negativa, il beneficio cessa di essere erogato e verrà data disposizione con l'indicazione dei termini per la disattivazione della Carta Acquisti o della Carta RdC. La disposizione della disattivazione della carta, in relazione al motivo dell'esito negativo, potrà prevedere o meno l'immediata disattivazione. Nel caso non venga disposta l'immediata disattivazione, la disposizione di disattivazione potrà essere inviata in un momento successivo, in relazione all'esaurimento del credito, ovvero, per la Carta RdC, al mancato utilizzo dell'importo.
- 3) **Il Gestore riceve l'esito della verifica:** il Gestore riceve gli esiti delle verifiche di cui al punto precedente.
- 4) **Il Gestore procede all'estinzione della Carta:** cfr. apposito processo 2.3.
- 5) **Il Gestore effettua l'accredito sulla Carta:** cfr. apposito processo 2.4.

## 2.3 ESTINZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA A SEGUITO DELLA PERDITA DEI REQUISITI



- 1) **La Parte Pubblica/Soggetto Attuatore/INPS comunica al Gestore la richiesta di estinzione della Carta:** la Parte Pubblica e/o il Soggetto Attuatore/INPS comunicano al Gestore le carte che dovranno essere estinte con indicazione delle relative modalità (estinzione immediata o successiva all'esaurimento del credito sulla Carta). La comunicazione della richiesta di estinzione della Carta RdC potrà avvenire anche in un momento successivo alla comunicazione dell'esito della verifica, in relazione alla mancata fruizione del beneficio nei tempi previsti ai sensi dell'articolo 3, comma 15, del D.L 4/2019.
- 2) **La Parte Pubblica/Soggetto Attuatore/INPS comunica al Gestore la richiesta di storno/riaccredito:** la Parte Pubblica e/o il Soggetto Attuatore/INPS comunica al Gestore le carte per le quali dovrà essere stornato il credito con indicazione dell'importo.
- 3) **Il Gestore effettua l'estinzione della Carta:** avviene nei termini previsti nella disposizione trasmessa dalla Parte Pubblica e/o il Soggetto Attuatore.

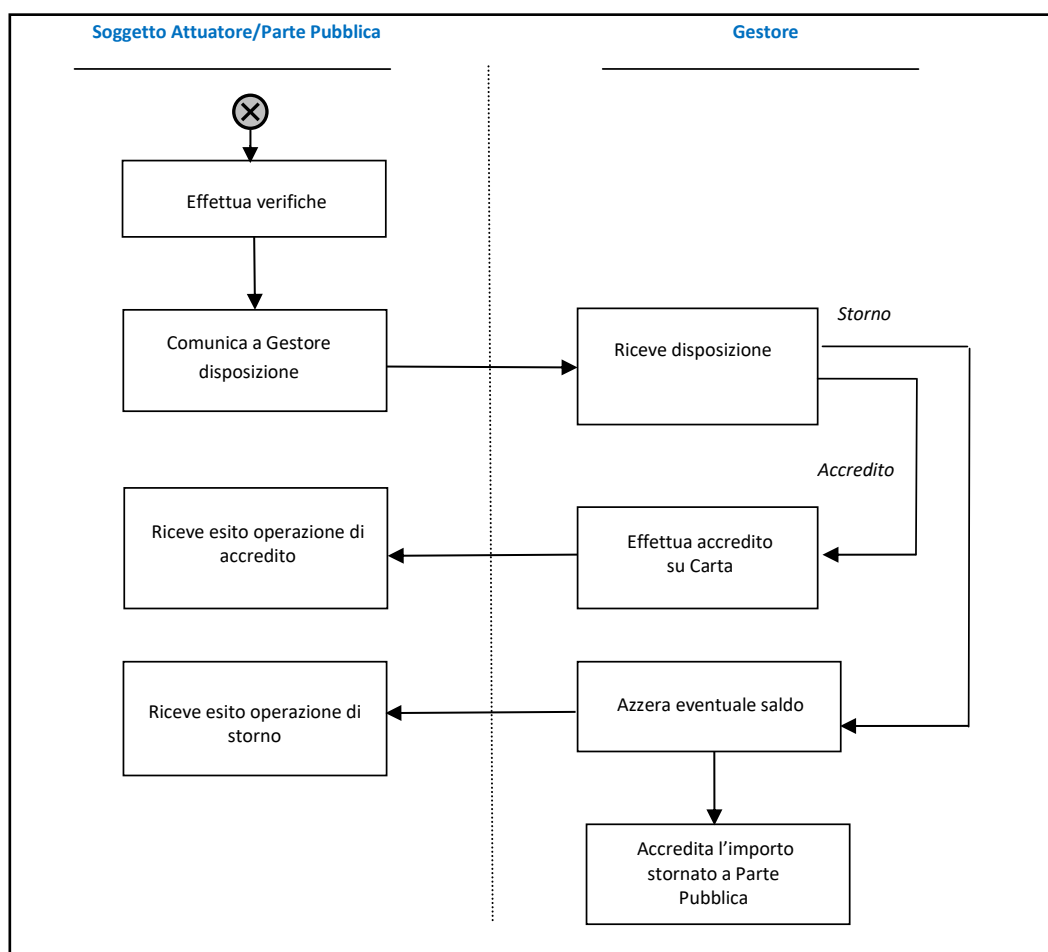
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

- 4) **Il Gestore invia una comunicazione al Titolare:** il Gestore comunica al Titolare la perdita dei requisiti ed i termini di disattivazione della Carta; la comunicazione per Carta RdC, sarà inviata via mail e/o SMS.
- 5) **Il Gestore dispone l'accredito residuo:** il Gestore dispone l'eventuale accredito residuo Carta sul conto della Parte Pubblica entro 2 (due) giorni lavorativi dalla disattivazione della Carta.

## 2.4 OPERAZIONI DI ACCREDITO SULLA CARTA ACQUISTI E SULLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA O DI STORNO DEGLI ACCREDITI



- 1) **Il Soggetto Attuatore/INPS effettua le verifiche:** il Soggetto Attuatore/INPS periodicamente effettua le verifiche sui requisiti e/o sulle condizioni che determinano l'importo da accreditare.
- 2) **Il Soggetto Attuatore/INPS comunica al Gestore la disposizione:** il Soggetto Attuatore trasmette al Gestore, per via telematica, in esito alle verifiche eseguite, l'importo da accreditare sulla Carta o l'eventuale importo da stornare sulla Carta.
- 3) **Il Gestore effettua l'accredito sulla Carta:** Il Gestore effettua l'accredito direttamente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

sulla Carta del Titolare entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di accredito, senza che il Titolare debba in alcun modo attivarsi per ottenere la ricarica.

- 4) **Il Gestore azzerà l'eventuale saldo:** se il saldo della Carta risulta inferiore all'importo da stornare, il Gestore provvede all'azzeramento del saldo della Carta.
- 5) **Il Gestore accredita l'importo stornato:** il Gestore accredita alla Parte Pubblica l'importo stornato entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di storno.

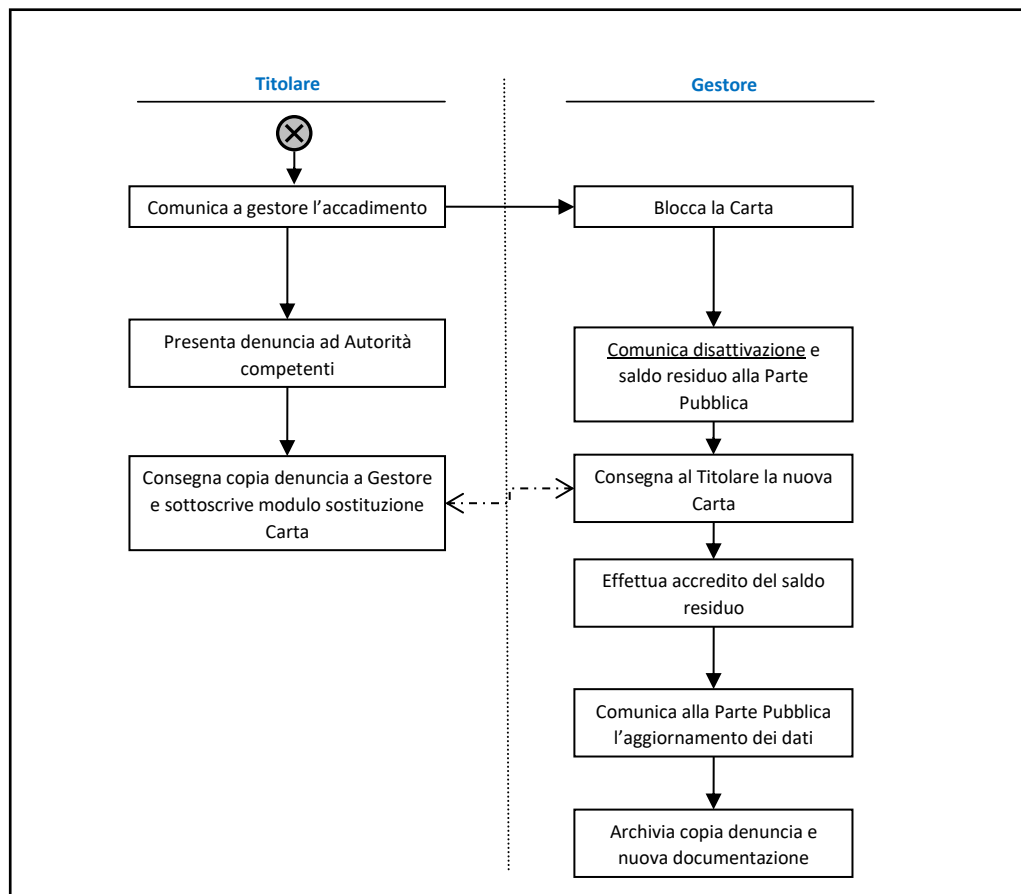
**Per la Carta RdC:** ai sensi di quanto previsto dal **Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 2 marzo 2020, è previsto in particolare:**

- a. **DECURTAZIONE MENSILE:** l'ammontare di beneficio non speso ovvero non prelevato dai beneficiari della Carta RdC, ad eccezione di arretrati, è sottratto, nei limiti del 20 per cento del beneficio erogato, nella mensilità successiva a quella in cui il beneficio non è stato interamente speso. La sottrazione avviene nelle modalità indicate al comma 2 del predetto Decreto.
- b. **DECURTAZIONE SEMESTRALE:** con verifica in ciascun semestre di erogazione, è decurtato dalla disponibilità della Carta RdC l'ammontare complessivo non speso ovvero non prelevato nel semestre, fatta eccezione per una mensilità di beneficio riconosciuto.
- c. **DISATTIVAZIONE Carta RdC:** In caso di cessazione del beneficio, decorso un semestre dall'ultima erogazione, la Carta RdC è in ogni caso disattivata, indipendentemente dalla presenza di disponibilità residue.
- d. **SCAMBIO DATI GESTORE/INPS:** Al fine di permettere le operazioni di cui agli articoli 2 e 3 del predetto Decreto, all'inizio di ciascun mese il Gestore del servizio fornisce all'INPS il valore del saldo dell'ultimo giorno del mese precedente delle Carte RdC attive. Il valore del saldo viene trasmesso unitamente al codice fiscale del titolare della carta e all'identificativo della carta stessa, al fine di consentire il corretto abbinamento con i dati del nucleo beneficiario. L'INPS tratta i relativi dati al fine di procedere all'applicazione delle eventuali decurtazioni da comunicare al Gestore del servizio in sede di invio delle disposizioni di accredito. Lo scambio di dati tra l'INPS e il Gestore del servizio, di cui al comma 5 dell'articolo 6 del predetto Decreto, avviene con le medesime modalità utilizzate per le disposizioni di accredito sulle carte e per la rendicontazione dei pagamenti e comunque adottando misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, volte ad assicurare un adeguato livello di sicurezza con

riferimento ai rischi derivanti dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, nel rispetto dell'art. 32 del regolamento (UE) 2016/679.

- 6) **Il Soggetto Attuatore/INPS/Parte Pubblica riceve l'esito dell'operazione di storno o operazione di accredito:** il Soggetto Attuatore/la Parte Pubblica riceve gli esiti delle operazioni di cui ai punti precedenti.

## 2.5 SOSTITUZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO, CLONAZIONE



- 1) **Il Titolare comunica al Gestore l'accadimento:** la comunicazione di furto/smarrimento/clonazione Carta è effettuata dal Titolare tramite il servizio di assistenza telefonica di cui al presente Capitolato tecnico.
- 2) **Il Titolare richiede il Blocco della Carta:** il blocco avviene nell'immediatezza della

Classificazione del documento: Consip Public

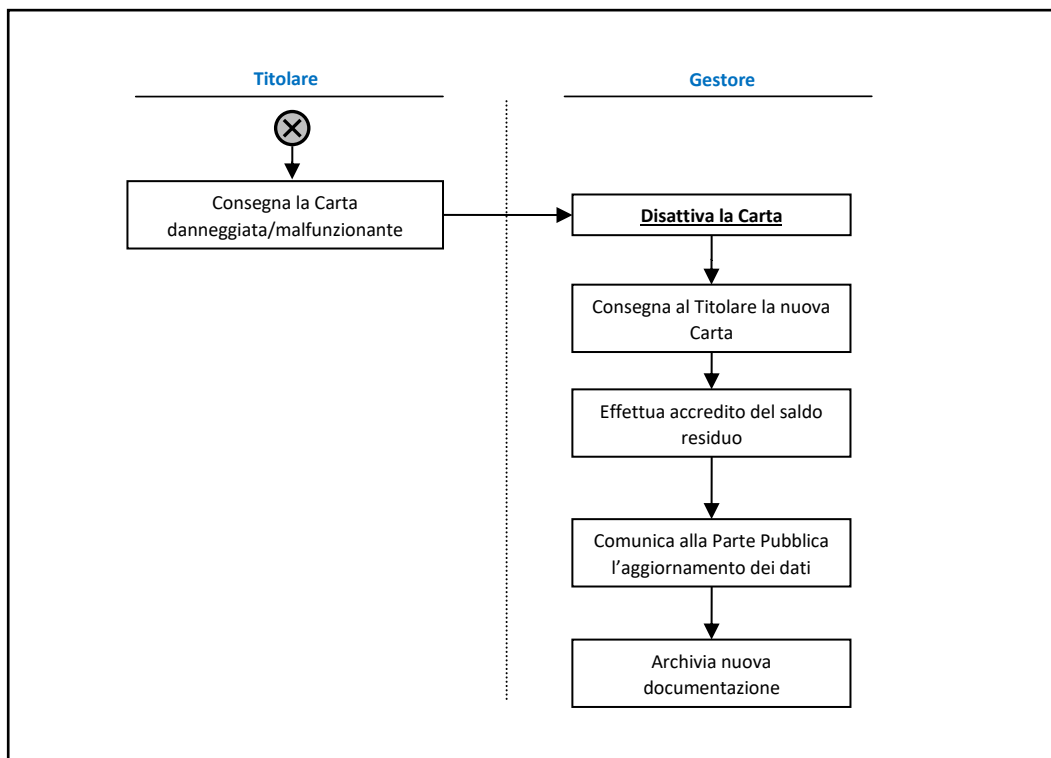
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

comunicazione ricevuta mediante il servizio di assistenza telefonica.

- 3) **Il Gestore consegna al Titolare la nuova Carta RdC:** il Titolare si reca allo sportello e il Gestore consegna al Titolare la nuova Carta e la nuova busta PIN contestualmente alla presentazione, da parte del Titolare, della copia della denuncia al Gestore e alla sottoscrizione, sempre da parte del Titolare, dell'apposito modulo di sostituzione eventualmente predisposto da Parte Pubblica e messo a disposizione dal Gestore.
- 4) **Il Gestore consegna al Titolare la nuova Carta Acquisti:** avviene contestualmente alla presentazione, da parte del Titolare, della copia della denuncia al Gestore e alla sottoscrizione, sempre da parte del Titolare, dell'apposito modulo di sostituzione predisposto da Parte Pubblica messo a disposizione dal Gestore. Nel caso di indisponibilità del Gestore a consegnare la carta contestualmente alla richiesta, il Gestore si impegna a consegnare la carta secondo la modalità prescelta dal Titolare (mediante spedizione al domicilio del Titolare ovvero mediante successiva consegna allo sportello) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.
- 5) **Il Gestore effettua l'accredito del saldo residuo:** il Gestore effettua il trasferimento del saldo residuo dalla vecchia Carta alla nuova Carta, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla consegna della nuova Carta.  
  
In caso di eventuale disconoscimento di una o più transazioni da parte del Titolare della Carta, il Titolare presenta al Gestore eventuale segnalazione di disconoscimento delle transazioni non autorizzate, anche in caso di clonazione, e richiede la sostituzione della Carta secondo le modalità sopra descritte. Il Gestore effettua le dovute verifiche e procede con l'eventuale rimborso al Titolare di quanto indebitamente sottratto.
- 6) **Il Gestore comunica alla Parte Pubblica per Carta Acquisti ed all'INPS per Carta RdC l'aggiornamento dei dati:** avviene entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla consegna della nuova Carta al Titolare.
- 7) **Archiviazione e conservazione:** cfr. apposito processo 2.8.

## 2.6 SOSTITUZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA PER DANNEGGIAMENTO/MALFUNZIONAMENTO



- 1) **Il Gestore disattiva la Carta:** la disattivazione avviene contestualmente al ritiro della Carta difettosa;
- 2) **Il Gestore consegna al Titolare la nuova Carta Acquisti o Carta RdC:** consegna al Titolare, contestualmente al ritiro della Carta difettosa e alla sottoscrizione, sempre da parte del Titolare, dell'apposito modulo di sostituzione messo a disposizione dal Gestore, la nuova Carta e la nuova busta PIN. Nel caso di indisponibilità del Gestore a consegnare la Carta contestualmente alla richiesta, il Gestore si impegna a consegnare la Carta Acquisti secondo la modalità prescelta dal Titolare (mediante spedizione al domicilio del Titolare ovvero mediante successiva consegna allo sportello) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.
- 3) **Il Gestore effettua accredito del saldo residuo:** l'accredito è effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dell'emissione della Carta.
- 4) **Il Gestore comunica alla Parte Pubblica per la Carta Acquisti ed all'INPS per la Carta RdC l'aggiornamento dei dati:** avviene entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla consegna della nuova Carta al Titolare.
- 5) **Archiviazione e conservazione:** cfr. apposito processo 2.8.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

## 2.7 SOSTITUZIONE DELLA CARTA SCADUTA

Le attività dai punti 1) a 5) descritte di seguito dovranno essere svolte dal Gestore esclusivamente nei casi di scadenza della Carta in vigore del presente Contratto e ai sensi di quanto previsto all'articolo 2.5 commi 2 e 3 del Contratto - Condizioni speciali.

Invero, nei casi di scadenza della Carta in vigore del presente Contratto e di sostituzione della Carta a cura del "futuro gestore", il Gestore che eroga il servizio in vigore del presente Contratto dovrà provvedere:

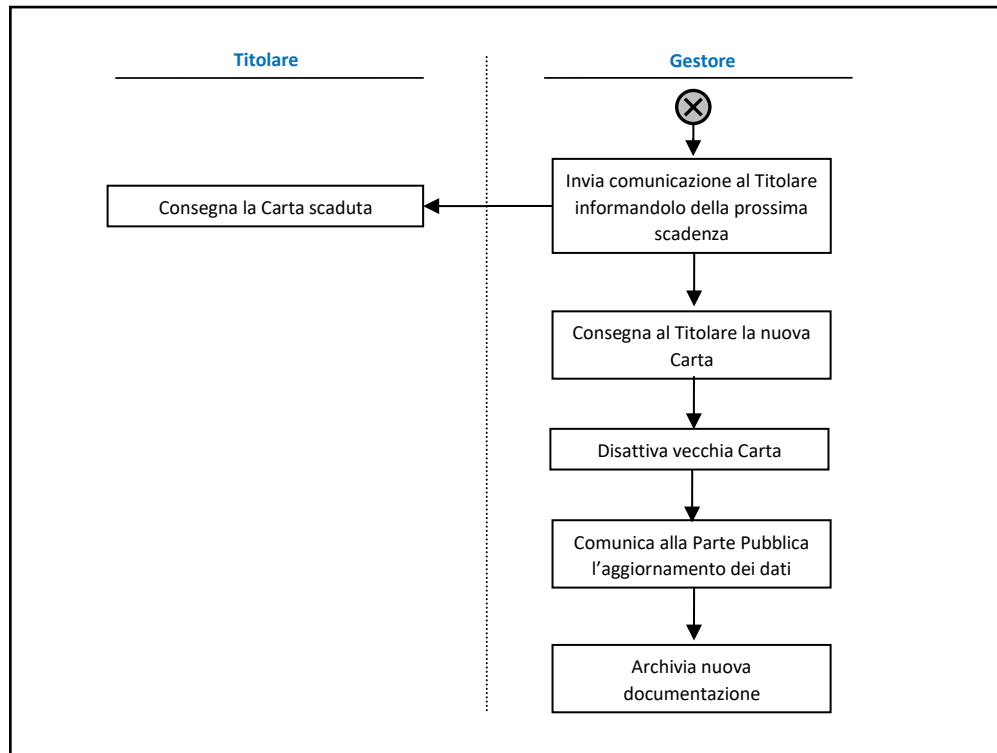
- a) all'invio della relativa comunicazione nelle modalità e nelle tempistiche previste nel presente Capitolato tecnico.
- b) al ritiro della Carta scaduta riconsegnata dal Titolare presso il proprio sportello e alla sua disattivazione;
- c) al riaccredito sul conto della Parte Pubblica/INPS dell'eventuale saldo residuo nelle tempistiche previste nel presente Capitolato tecnico.
- d) all'archiviazione nelle modalità e nelle tempistiche di cui al successivo paragrafo 2.8.

Infine, nei casi di scadenza della Carta Acquisti e della Carta RdC in vigore del precedente Contratto e di sostituzione della Carta a cura del Gestore che eroga il servizio in vigore del presente Contratto, quest'ultimo dovrà provvedere:

- e) a seguito della relativa disposizione del Soggetto Attuatore/INPS, all'invio della comunicazione per il ritiro della Carta (nonché della eventuale ulteriore comunicazione di sollecito) presso lo sportello abilitato del Gestore, nelle tempistiche previste nel presente Capitolato tecnico;
- f) alla consegna della Carta e del relativo PIN, nelle modalità e nelle tempistiche previste nel presente Capitolato per ciascuna Carta;
- g) Alla trasmissione al Soggetto Attuatore/INPS dei dati di consegna delle Carte nelle modalità previste Capitolato.

**Sostituzione della Carta scaduta, ai sensi di quanto previsto all'articolo 15 commi 2 e 4 del Contratto**

**- Condizioni speciali**



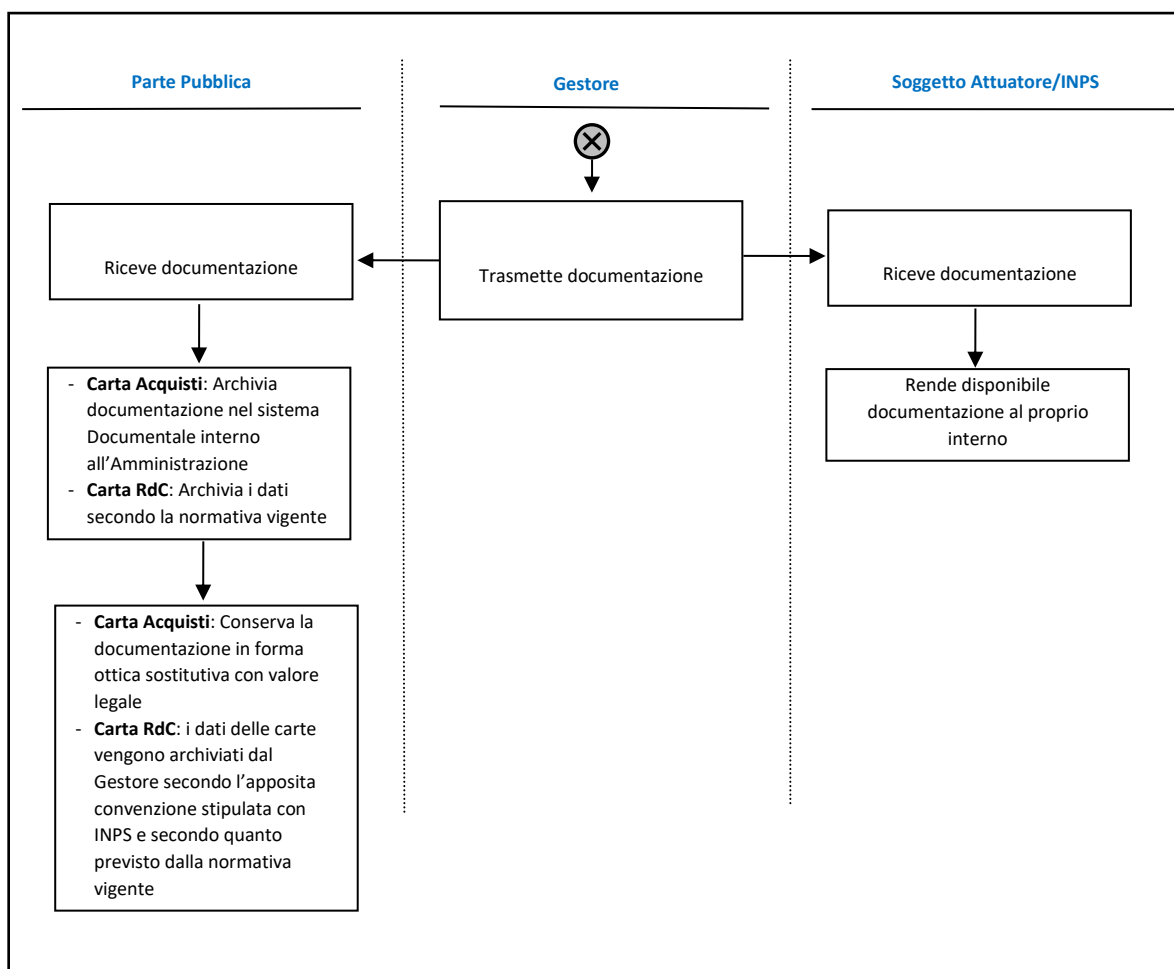
- 1) **Il Gestore invia la comunicazione al Titolare informandolo della prossima scadenza:** avviene tramite lettera per Carta Acquisti e tramite una mail e/o SMS per Carta RdC almeno 20 (venti) giorni lavorativi prima della data di scadenza della Carta.
- 2) **Il Gestore consegna la Carta scaduta:** il Titolare si reca presso lo sportello del Gestore per la consegna della Carta scaduta.
- 3) **Il Gestore consegna al Titolare la nuova Carta:** avviene contestualmente al ritiro della Carta scaduta, accreditando l'eventuale saldo residuo sulla nuova Carta. Nel caso di indisponibilità del Gestore a consegnare la Carta contestualmente alla richiesta, il Gestore si impegna a consegnare la Carta secondo la modalità prescelta dal Titolare (mediante spedizione al domicilio del Titolare ovvero mediante successiva consegna allo sportello) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta.
- 4) **Il Gestore disattiva la vecchia Carta:** alla consegna della nuova Carta, la vecchia Carta viene disattivata; in caso di mancato ritiro della nuova Carta, la vecchia Carta viene comunque disattivata alla data di scadenza.
- 5) **Archiviazione e conservazione:** cfr. apposito processo 2.8.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

## 2.8 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE



### 1) Trasmette documentazione (*Carta Acquisti*):

**1.1 Il Gestore trasmette documentazione a Parte Pubblica e/o Soggetto Attuatore/INPS,** (fermo restando il rispetto della normativa vigente): la documentazione è trasmessa in formato elettronico non lavorabile (es: PDF), firmato elettronicamente dal Responsabile del Servizio indicato dal Gestore, accompagnato da un file XML contenente le informazioni principali del documento (es: numero protocollo, data, codice fiscale Titolare Carta e codice fiscale Beneficiario). La trasmissione avviene entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

### 2) Archivia documentazione

**2.1 Carta Acquisti:** i dati della carta vengono archiviati come documenti elettronici nel sistema documentale della Parte Pubblica mediante una classificazione (parametri impostati nel file XML), fermo restando il rispetto della normativa vigente;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

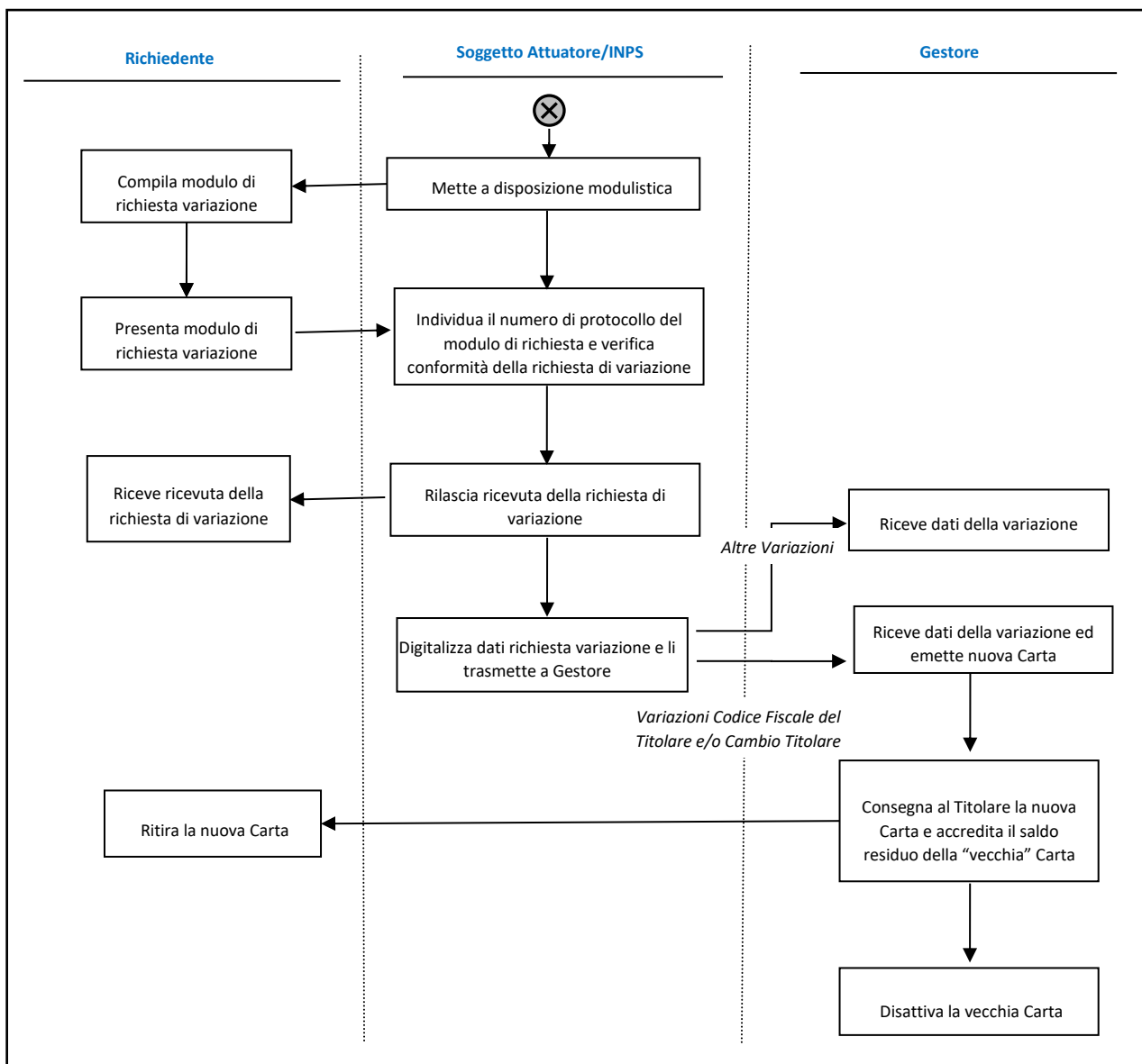
**2.2 Carta Reddito di Cittadinanza:** i dati delle carte vengono archiviati dal Gestore secondo l'apposita convenzione stipulata con INPS e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**3) Conserva documentazione**

**3.1 Carta Acquisti:** conservazione sostitutiva con valore legale di ciascuna pratica di richiesta della Carta, nonché di tutte le comunicazioni relative alla pratica in oggetto per un periodo di 10 (dieci) anni, fermo restando il rispetto della normativa vigente.

**3.2 Carta Reddito di Cittadinanza:** i dati acquisiti sono conservati, conformemente alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

## 2.9 VARIAZIONE/MODIFICA DATI DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA REDDITO DI CITTADINANZA



- 1) **Il Gestore mette a disposizione la modulistica e materiale informativo:** il materiale, predisposto secondo specifiche indicate dalla Parte Pubblica, deve essere disponibile presso tutti gli uffici di informazione al pubblico del Soggetto Attuatore/INPS o stampato su mera richiesta verbale da parte di un richiedente;
- 2) **Il Richiedente compila il modulo di richiesta di variazione:** il Soggetto Attuatore, con l'eventuale ausilio del Gestore, assicura un supporto informativo in ciascun ufficio di informazione al pubblico/ sportello sulle modalità di compilazione del modulo di richiesta;
- 3) **Il Soggetto Attuatore/INPS verifica la conformità della richiesta:** Individua il numero di protocollo della richiesta precedentemente effettuata dal Richiedente; verifica la

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

corrispondenza dei dati anagrafici del Richiedente con il relativo documento d'identità, rispetto al modulo di richiesta variazione; la verifica viene fatta, immediatamente di fronte al Richiedente, sulla base delle specifiche indicate dalla Parte Pubblica e/o MPLS e/o INPS (limitatamente ai dati anagrafici e relativo codice fiscale);

- 4) **Il Soggetto Attuatore/INPS rilascia la ricevuta della richiesta:** in seguito alla verifica di conformità della richiesta, al Richiedente è rilasciata una ricevuta dell'avvenuta presentazione del modulo di richiesta di variazione;
- 5) **Il Soggetto Attuatore/INPS digitalizzazione i dati della richiesta e li trasmette al Gestore:** Il Soggetto Attuatore/INPS digitalizza i dati identificativi e informativi della richiesta di variazione ricevuta (tra cui, non esaustivamente: codice fiscale del Beneficiario, codice fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la conformità e completezza e li trasmette per via telematica entro 5 (cinque) giorni lavorativi al Gestore e/o alla Parte Pubblica e/o al MPLS.

### 3. CARATTERISTICHE DELLE CARTE

Il Gestore si impegna ad emettere Carte Acquisiti e Carte Reddito di Cittadinanza aventi le caratteristiche di seguito riportate.

#### 3.1 CARTA ACQUISTI E LIMITI DI UTILIZZO

Le Carte acquisti sono carte prepagate ricaricabili dal Gestore sulla base delle risorse all'uopo stanziare dalla Parte Pubblica, concesse ai beneficiari dei Programmi, che versano in condizione di maggior disagio economico, e danno diritto ai beneficiari, nei limiti della disponibilità di spesa della Carta al momento dell'utilizzo, di effettuare acquisti presso alcuni esercizi commerciali (facenti cioè riferimento ad un sottoinsieme di *Merchant Service Code* relativi agli ambiti di spendibilità della Carta previsti per legge) convenzionati con il circuito cui fa riferimento il Gestore, per il sostegno di alcune tipologie di spesa: spesa alimentare, sanitaria, pagamento delle bollette della luce e del gas; con la Carta si potrà inoltre accedere direttamente alla tariffa elettrica agevolata.

La Carta è dotata di banda magnetica, di microchip e di tecnologia contactless; dovrà, comunque, essere assicurato il rispetto e l'adeguamento alle evoluzioni tecnico-normative in ambito di Sistemi di Pagamento.

I pagamenti sono autorizzati mediante digitazione del PIN, salvo il caso di transazioni per importi inferiori a 25 euro su POS che accettano pagamenti contactless.

La Carta è emessa in forma anonima al Titolare e consegnata presso uno dei punti operativi messi a disposizione dal Gestore, secondo le modalità indicate al paragrafo 2 del presente Capitolato.

Il Titolare avrà l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entrerà in possesso. La firma apposta dal Titolare sugli ordini di pagamento al momento dell'acquisto dovrà essere conforme a quella apposta dallo stesso sul retro della Carta.

La Carta avrà un periodo di validità di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di emissione. Le ricariche da parte della Parte Pubblica avranno cadenza bimestrale secondo le modalità indicate al paragrafo 2 del presente Capitolato.

La disponibilità massima della Carta è pari a Euro 5.000 (cinquemila/00), salvo eventuali indicazioni della Parte Pubblica a seguito di intervenuti provvedimenti in materia.

La Carta deve essere utilizzabile presso gli sportelli del Gestore, per l'effettuazione di operazioni di pagamento nell'ambito delle categorie merceologiche consentite, come meglio di seguito specificato.

Alle carte deve essere riservato un sottoinsieme esclusivo e riconoscibile di BIN - *Bank Identification Number*.

La Carta viene ricaricata dal Gestore ogni bimestre, sempre nei limiti delle disponibilità degli stanziamenti previsti per ciascuna delle due tipologie di beneficio, attualmente di un importo pari:

- a € 80 bimestrali per la Carta Acquisiti,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

Con la Carta non sarà possibile da parte del Titolare:

- prelevare contanti presso terminali automatici, salvo successive modifiche ai sensi di quanto previsto all'art. 10 S del Contratto;
- effettuare operazioni di ricarica della Carta stessa;
- effettuare operazioni di pagamento al di fuori dell'Unione Europea oppure negli esercizi con MCC (*Merchant Category Code*) che non rientrano tra quelli presenti nella tabella riportata di seguito:

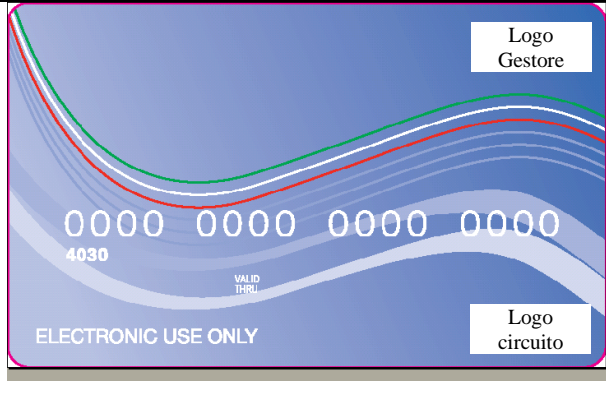
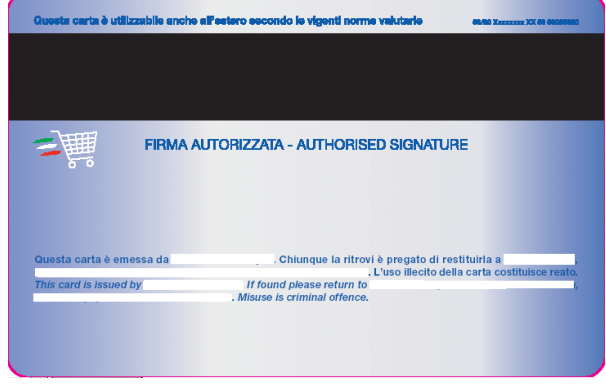
### 3.1.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta Acquisti

Ogni Carta viene consegnata all'interno di una busta, insieme a un foglio in cui sono riportate le istruzioni per l'utilizzo della stessa.

Le informazioni minime contenute nel foglio vengono comunicate al Gestore a cura della Parte Pubblica entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di stipula del Contratto.

### 3.1.2 Disegno della Carta Acquisti

*Fac-simile*

FRONTE		<p>Sul fronte della Carta sono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– il logo del Gestore</li> <li>– i colori della bandiera italiana ed eventualmente il simbolo della Repubblica</li> <li>– i codici della Carta</li> <li>– il logo/i loghi del circuito/i</li> </ul>
RETRO		<p>Sul retro della Carta sono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– un segno di riconoscimento del/i Programma/i</li> <li>– altri eventuali simboli indicati dalla Parte Pubblica</li> </ul>

Il disegno della Carta dovrà in ogni caso essere approvato dalla Parte Pubblica prima della data di avvio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

in produzione.

La Parte Pubblica si riserva il diritto di variare il disegno della Carta nel periodo di vigenza del Contratto, fermo restando il diritto del Gestore di distribuire le carte già prodotte e non ancora messe in circolazione.

### 3.1.3 *Lista Merchant Category Code (mcc) disabilitati e usi inibiti della Carta Acquisti*

MCC category	MCC	Descrizione
<i>Retail Stores</i>	5310	Discount stores
	5311	Department stores
	5411	Grocery Shops and Supermarkets
	5422	Freezer, Locker, Meat, Provisioners
	5451	Dairy Products Stores
	5462	Bakeries
<i>Miscellaneous stores</i>	5499	Miscellaneous Food Stores - Convenience Stores, Markets, Specialty stores and Vending machines
	5812	Eating places, Restaurants
	5814	Fast food Restaurants
	5912	Drug Stores, Pharmacies

Il suindicato elenco deve intendersi meramente esemplificativo e non esaustivo; tale elenco, inoltre, potrà, a semplice richiesta della Parte Pubblica, subire variazioni/integrazioni nel corso di vigenza del Contratto. La lista dei codici riportata può essere pertanto modificata su indicazione della Parte Pubblica in qualsiasi momento del periodo di validità della Carta, per una o entrambe le tipologie di Carta.

## 3.2 CARTA REDDITO DI CITTADINANZA E LIMITI DI UTILIZZO

Le Carte RdC sono carte prepagate ricaricabili dal Gestore sulla base delle risorse all'uopo stanziare e concesse ai beneficiari del Reddito Cittadinanza.

Le Carte RdC sono dotate di banda magnetica, di microchip e tecnologia contactless; dovrà, comunque, essere assicurato il rispetto delle evoluzioni tecnico-normative in ambito di Sistemi di Pagamento; in particolare la singola Carta RdC dovrà essere emessa in forma nominativa e non riporterà stampato il nome del Titolare.

I pagamenti sono autorizzati mediante digitazione del PIN, salvo il caso di transazioni per importi inferiori a 25 euro su POS che accettano pagamenti contactless.

Le Carte RdC hanno un periodo di validità di almeno 36 mesi a decorrere dalla data di consegna della Carta al Titolare.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

La disponibilità massima della singola Carta è pari ad € 25.000,00 per gestire l'eventuale ricarica di diverse mensilità in un'unica soluzione.

Ai sensi dell'art. 5 comma 6, la Carta RdC permette di effettuare **prelievi di contante** da ATM in Italia nei limiti stabiliti dalla norma e di **effettuare un bonifico (SEPA) mensile** in favore del locatore indicato nel Contratto di locazione ovvero dell'intermediario che ha concesso il mutuo.

Il Gestore emette Carte che consentono ai Beneficiari, nei limiti della disponibilità di spesa delle stesse al momento dell'utilizzo, di effettuare pagamenti e acquisti in Italia presso gli **esercizi commerciali convenzionati con il circuito internazionale di pagamento**, facenti riferimento agli ambiti di spendibilità della Carta previsti dal Decreto-Legge; gli ambiti di spendibilità della carta, ai sensi dell'articolo 5, comma 6, del Decreto-Legge possono essere modificati con Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze.

Il Gestore emette Carte RdC che consentano il **pagamento delle bollette delle utenze** presso i propri sportelli e di eventuali altri ulteriori pagamenti consentiti dalla normativa vigente.

Il Gestore rende disponibile, a titolo non oneroso, il **saldo della Carta RdC** presso il **Portale Telematico** (di cui al paragrafo 6) e la **consultazione dei movimenti e del saldo della Carta RdC** presso gli **sportelli del Gestore, ATM del Gestore e Servizio di assistenza telefonica (IVR)**.

Il Gestore emette Carte RdC abilitate al **prelievo di contanti** con un limite mensile indicato all'art. 5, comma 6, del Decreto-Legge e che **permettono di effettuare un bonifico mensile** verso i soggetti indicati al medesimo comma 6; qualora richiesto il Gestore fornisce una rendicontazione, per singola carta dei pagamenti, **effettuati tramite bonifico**; gli ambiti di utilizzo e i limiti di importo per i prelievi di contante, ai sensi dell'articolo 5, comma 6 del Decreto-Legge sono definiti con il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 19 aprile 2019 e possono essere modificati con analogo decreto.

Con la Carta RdC non sarà possibile da parte del Titolare:

- prelevare direttamente presso gli sportelli del Gestore e presso ATM all'estero;
- effettuare pagamenti su siti di e-commerce;
- ricaricare altre Carte, effettuare trasferimenti P2P, effettuare bonifici diversi da quello mensile previsto, addebitare SDD sulla Carta stessa;
- ricevere ricariche e/o bonifici effettuati da soggetti terzi;
- effettuare operazioni di pagamento al di fuori dell'Italia;
- effettuare operazioni di pagamento negli esercizi commerciali con MCC (Merchant Category Code) disabilitati riportati successivamente.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

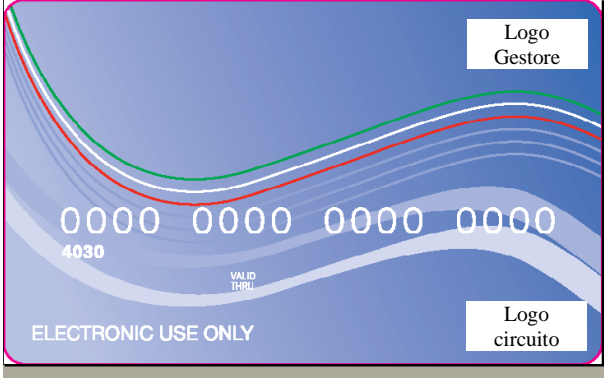
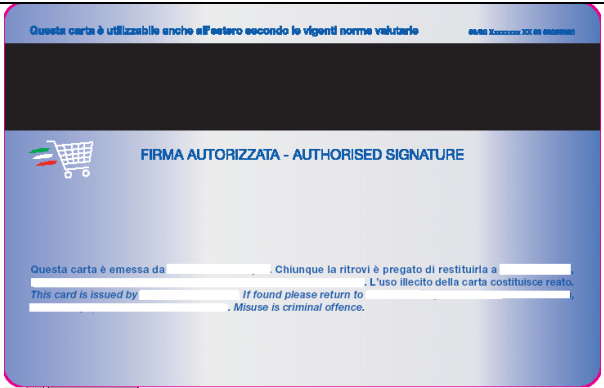
Appendice 1 - Capitolato tecnico

### 3.2.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta Reddito di Cittadinanza

Ogni Carta viene consegnata all'interno di una busta, insieme a un foglio in cui sono riportate le istruzioni per l'utilizzo della stessa. Le informazioni minime contenute nel foglio vengono comunicate al Gestore a cura della Parte Pubblica e/o INPS e/o Ministero del Lavoro entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di stipula del Contratto.

### 3.2.2 Disegno della Carta Reddito di Cittadinanza

Fac-simile

FRONTE		<p>Sul fronte della Carta sono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– il logo del Gestore</li> <li>– i codici della Carta (numero Carta, data scadenza)</li> <li>– il logo/ i loghi del circuito/i</li> </ul>
RETRO		<p>Sul retro della Carta sono riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– eventuali simboli indicati dal MLPS</li> <li>– il codice di sicurezza della Carta (c.d. CVC2)</li> <li>– informazioni per il Titolare della Carta (e.g. numero di telefono dell'assistenza)</li> </ul>

Il MEF, anche su indicazione del MLPS, si riserva il diritto di variare il disegno della Carta nel periodo di vigenza del Contratto.

### 3.2.3 Lista Merchant Category Code (mcc) disabilitati e usi inibiti della Carta Reddito di Cittadinanza

Così come previsto dal Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 19 aprile 2019, attraverso la Carta RdC possono essere

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

soddisfatte, oltre alle esigenze previste per la Carta acquisti, anche tutte le altre esigenze dei beneficiari medesimi, ad eccezione di quelle legate all'acquisto dei seguenti beni e servizi:

- giochi che prevedono vincite in denaro o altre utilità;
- acquisto, noleggio e leasing di navi e imbarcazioni da diporto, nonché servizi portuali;
- armi;
- materiale pornografico e beni e servizi per adulti;
- servizi finanziari e creditizi;
- servizi di trasferimento di denaro;
- servizi assicurativi;
- articoli di gioielleria;
- articoli di pellicceria;
- acquisti presso gallerie d'arte e affini;
- acquisti in club privati.

In particolare la Carta RdC non potrà essere utilizzata per effettuare transazioni riconducibili alle categorie merceologiche sopra elencate così come identificate dal circuito internazionale (MCC):

MCC	MCC_class	MCC wording
8	OTHER RETAIL	PRECIOUS STONES AND METALS WATCHES AND JEWELRY
28	OTHER RETAIL	CLOCK JEWELRY WATCH AND SILVERWARE STORE
31	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-OTHER DIRECT MARKETERS-NOT ELSEW.
41	QUASI CASH	GAMBLING TRANSACTIONS
42	RECREATION	CLUBS-CNTRY MBRSHIP(ATHLET REC SPRTS PRIVATE GOLF
44	QUASI CASH	PORTUGAL MONEY TRANSFER
45	QUASI CASH	PORTUGAL QUASI CASH-MBR FINANCIAL INSTITUTION
46	QUASI CASH	PORTUGAL QUASI CASH-MERCHANT
47	QUASI CASH	PORTUGAL REMOTE STORED VALUE LOAD-MBR FIN. INST.
48	QUASI CASH	PORTUGAL REMOTE STORED VALUE LOAD-MERCHANT
49	QUASI CASH	PORTUGAL MONEY TRANSFER-MBR FIN INSTITUTION
50	QUASI CASH	PORTUGAL TRUCK STOP TRANSACTIONS
63	VEHICLES	MARINE SERVICE AND SUPPLIES
1381	MAIL ORDER	SDREAMS
1383	MAIL ORDER	REDCATS ESPANA
1426	MAIL ORDER	MO-TO TRAVEL AGENCIES
1427	MAIL ORDER	MO-TO HOUSEHOLD APPLIANCE AND COMPUTERS
1428	MAIL ORDER	MO-TO FOOD
1429	MAIL ORDER	MO-TO BOOKS AND RECORDS
1430	MAIL ORDER	MO-TO OTHERS

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

MCC	MCC_class	MCC wording
1443	QUASI CASH	CASINO GAMING CHIPS (JESALI)
1445	OTHER RETAIL	FINANCIAL INSTITUTIONS
1484	QUASI CASH	CASINO GAMING CHIPS (CANAMASA)
1489	OTHER SERVICES	FINANCIAL BIDDINGS
2310	PROFESSIONAL SERVICES	INSURANCE SALES (C.A.T.)
2454	OTHER SERVICES	VIRTUAL CARD RELOADING (C.A.T.)
2489	OTHER SERVICES	FINANCIAL BIDDINGS (C.A.T.)
2961	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING (C.A.T.)
2994	MAIL ORDER	DIRECT MRKTNG-CONTINUITY-SUBSRIPTN MRCHTS (C.A.T.)
3551	HOTEL-MOTEL	MIRAGE HOTEL AND CASINO
3555	HOTEL-MOTEL	TREASURE ISLAND HOTEL AND CASINO
3560	HOTEL-MOTEL	ALADDIN RESORT AND CASINO
3564	HOTEL-MOTEL	SAM'S TOWN HOTEL AND CASINO
3582	HOTEL-MOTEL	CALIFORNIA HOTEL AND CASINO
3597	HOTEL-MOTEL	RIVERSIDE RESORT AND CASINO
3624	HOTEL-MOTEL	LADY LUCK HOTEL AND CASINO
3628	HOTEL-MOTEL	EXCALIBUR HOTEL AND CASINO
3662	HOTEL-MOTEL	CIRCUS CIRCUS HOTEL AND CASINO
3667	HOTEL-MOTEL	LUXOR HOTEL AND CASINO
3669	HOTEL-MOTEL	EL DORADO HOTEL AND CASINO
3676	HOTEL-MOTEL	MONTE CARLO HOTEL AND CASINO
3679	HOTEL-MOTEL	SILVER LEGACY HOTEL AND CASINO
3682	HOTEL-MOTEL	SAHARA HOTEL AND CASINO
3708	HOTEL-MOTEL	VIRGIN RIVER HOTEL AND CASINO
3712	HOTEL-MOTEL	BUFFALO BILL'S HOTEL AND CASINO
3728	HOTEL-MOTEL	BALLYS HOTEL AND CASINO
3731	HOTEL-MOTEL	HARRAHS HOTELS AND CASINOS
3737	HOTEL-MOTEL	RIVIERA HOTEL AND CASINO
3738	HOTEL-MOTEL	TROPICANA RESORT AND CASINO
3761	HOTEL-MOTEL	PRIMADONNA HOTEL AND CASINO
3762	HOTEL-MOTEL	WHISKEY PETE'S HOTEL AND CASINO
3764	HOTEL-MOTEL	BEAU RIVAGE HOTEL AND CASINO
3765	HOTEL-MOTEL	BELLAGIO HOTEL AND CASINO
3766	HOTEL-MOTEL	FREMONT HOTEL AND CASINO
3767	HOTEL-MOTEL	MAIN STREET HOTEL AND CASINO
3768	HOTEL-MOTEL	SILVER STAR HOTEL AND CASINO

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

MCC	MCC_class	MCC wording
3769	HOTEL-MOTEL	STRATOSPHERE HOTEL AND CASINO
3771	HOTEL-MOTEL	CAESARS HOTEL AND CASINO
3773	HOTEL-MOTEL	VENETIAN RESORT HOTEL AND CASINO
3774	HOTEL-MOTEL	NEW YORK NEW YORK HOTEL AND CASINO
3792	HOTEL-MOTEL	CLARIDGE CASINO HOTEL
3794	HOTEL-MOTEL	GRAND CASINO HOTELS
3796	HOTEL-MOTEL	PEPPERMILL HOTEL CASINO
4411	OTHER TRANSPORT	CRUISE LINES
4829	QUASI CASH	MONEY TRANSFER-MERCHANT
5094	OTHER RETAIL	PRECIOUS STONES AND METALS WATCHES AND JEWELRY
5681	CLOTHING STORES	FURRIERS AND FUR SHOPS
5944	OTHER RETAIL	CLOCK JEWELRY WATCH AND SILVERWARE STORE
5960	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-INSURANCE SERVICES
5961	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING. CATALOG AND RETAIL MERCHANTS
5962	OTHER SERVICES	DIRECT MARKETING-TRAVEL RELATED ARRANGEMENT SERVS.
5963	OTHER RETAIL	DOOR-TO-DOOR SALES
5964	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-CATALOG MERCHANTS
5965	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-COMBINATION CATALOG-RETAIL MERCH.
5966	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-OUTBOUND TELEMARKETING MERCHANTS
5967	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-INBOUND TELEMARKETING MERCHANTS
5968	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-CONTINUITY-SUBSCRIPTION MERCHANTS
5969	MAIL ORDER	DIRECT MARKETING-OTHER DIRECT MARKETERS-NOT ELSEW.
5971	OTHER RETAIL	ART DEALERS AND GALLERIES
5999	OTHER RETAIL	MISCELLANEOUS AND SPECIALTY RETAIL STORES
6010	QUASI CASH	MEMBER-MANUAL CASH DISBURSEMENT
6012	QUASI CASH	MEMBER-MERCHANDISE AND SERVICES
6022	OTHER SERVICES	FINANCIAL INSTITUTION (RCL INTERNAL)
6050	QUASI CASH	QUASI CASH - MEMBER
6051	QUASI CASH	QUASI CASH-MERCHANT
6211	PROFESSIONAL SERVICES	SECURITIES-BROKERS-DEALERS
6300	PROFESSIONAL SERVICES	INSURANCE SALES UNDERWRITING AND PREMIUMS
6310	PROFESSIONAL SERVICES	INSURANCE SALES
6381	PROFESSIONAL SERVICES	INSURANCE PREMIUMS
6399	PROFESSIONAL SERVICES	INSURANCE-CARRIERS NOT ELSEWHERE CLASSIFIED

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

MCC	MCC_class	MCC wording
6529	QUASI CASH	REMOTE STORED VALUE LOAD - MEMBER
6530	QUASI CASH	REMOTE STORED VALUE LOAD - MERCHANT
6531	QUASI CASH	PAYMNT SVC PROVIDER-PAYMNT TRANSFER FOR A PURCHASE
6532	DEPOSIT TRANSACTIONS	PYMT SVC PROVIDR-MBR FINANCL INSTITUTN-PYMT TRANS
6533	DEPOSIT TRANSACTIONS	PSP-MERCHANT-PAYMENT TRANSACTION
6534	QUASI CASH	MONEY TRANSFER-MEMBER
6535	OTHER SERVICES	VALUE PURCHASE-MEMBER FINANCIAL INSTITUTIONS
6536	OTHER SERVICES	MONEYSEND - INTRACOUNTRY
6537	OTHER SERVICES	MONEYSEND - INTERCOUNTRY
6538	OTHER SERVICES	MONEYSEND FUNDING
6539	OTHER SERVICES	FUNDING (EXCLUDING MONEYSEND)
6555	OTHER SERVICES	MASTERCARD INITIATED REBATE-REWARD
7273	OTHER SERVICES	DATING AND ESCORT SERVICES
7321	OTHER SERVICES	CONSUMER CREDIT REPORTING AGENCIES
7511	QUASI CASH	TRUCK STOP TRANSACTIONS
7631	REPAIR SHOPS	CLOCK JEWELRY AND WATCH REPAIR SHOPS
7800	RECREATION	GOVERNMENT OWNED LOTTERY (U.S. Region Only)
7802	RECREATION	GOVERNMENT LICENSED HORSE/DOG RACING
7987	QUASI CASH	CASINO DE MADRID
7988	QUASI CASH	CASINO GAMING CHIPS
7989	QUASI CASH	CASINO GAMING CHIPS (CASINOS E CATALUZA)
7993	RECREATION	VIDEO AMUSEMENT GAME SUPPLIES
7995	QUASI CASH	GAMBLING TRANSACTIONS
7997	RECREATION	CLUBS-CNTRY MBRSHIP(ATHLET REC SPRTS PRIVATE GOLF
9406	RECREATION	GOVERNMENT-OWNED LOTTERY

E' altresì inibito, da parte del Gestore, l'utilizzo della Carta RdC all'estero e per gli acquisti on-line o mediante servizi di direct-marketing.

Il Gestore autorizza le transazioni in base al MCC reso disponibile sui propri sistemi in fase di richiesta di autorizzazione alla transazione.

Il MLPS, in accordo con il MEF e qualora se ne ravvedano gli estremi, può modificare nel corso del tempo la lista delle categorie merceologiche di cui al suddetto elenco.

Al fine di contrastare fenomeni di ludopatia, è in ogni caso fatto divieto di utilizzo del beneficio economico per giochi che prevedono vincite in denaro o altre utilità. Le movimentazioni sulla Carta RdC sono messe a disposizione delle piattaforme digitali di cui all'articolo 6, comma 1, del D.L. 4/2019,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

per il tramite del Ministero dell'Economia e delle Finanze in quanto soggetto emittente. Il Gestore provvede alla effettuazione di ricariche periodiche delle carte emesse, secondo gli importi indicati dalla Parte Pubblica o dal Soggetto Attuatore/INPS e con le modalità indicate nel presente Capitolato tecnico.

#### **4. MODALITÀ DI INCASSO DEI FONDI DA PARTE DEL GESTORE**

##### **4.1 INCASSO FONDI PER CARTA ACQUISTI**

La Parte Pubblica si impegna a mettere a disposizione i fondi necessari per lo svolgimento dei servizi finanziari, su conti separati, intestati alla Parte Pubblica presso il Gestore, se richiesto dalla Parte Pubblica.

Entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione dei servizi di cui all'art. 10 S, comma 1 del Contratto e, successivamente, prima dell'inizio di ciascun bimestre, la Parte Pubblica si impegna a versare acconti in misura tale da assicurare le esigenze di gestione per i due bimestri successivi, tenuto conto dell'esborso massimo per l'effettuazione degli accrediti sulle carte emesse e su quelle emettibili in tale periodo.

##### **4.2 INCASSO FONDI PER CARTA REDDITO DI CITTADINANZA**

Secondo quanto previsto dall'art. 12, commi 1 e 2, del Decreto Legge 28 gennaio 2019, n. 4 "Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni", convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26, i fondi necessari per lo svolgimento dei servizi finanziari sono regolati da apposita Convenzione stipulata tra INPS e il Gestore.

#### **5. SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA SUI PROGRAMMI DELLE CARTE**

Il servizio si configura come un centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti per fornire le informazioni sui Programmi (Carta Acquisti e Reddito di Cittadinanza) e sulla gestione delle carte e potrà essere erogato attraverso almeno uno e fino a tre numeri telefonici. Si precisa che ove non specificato i servizi di seguito elencati si intendono applicabili sia per la Carta acquisti che la Carta reddito di Cittadinanza.

In particolare il servizio di assistenza telefonica dovrà:

- essere attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette;
- essere erogato in lingua italiana;
- essere fruibile attraverso i seguenti canali di comunicazione:
  - Risponditore automatico (nel seguito "IVR" – *Interactive Voice Response*) che prenderà in carico le chiamate ricevute, fornendo delle indicazioni automatiche perseguibili, ad

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236  
Appendice 1 - Capitolato tecnico

esempio, attraverso un albero di navigazione da tastiera telefonica, i cui testi saranno concordati con la Parte Pubblica ed eventualmente modificati in corso di Contratto all'insorgere di nuove esigenze.

- Operatori telefonici solo per il servizio di richiesta di Blocco Carta per furto/smarrimento/clonazione ai sensi del paragrafo 2.5 del presente Capitolato tecnico (cfr. successivo punto c)).

In particolare, il Gestore dovrà offrire un centro servizi che dovrà:

- accettare le chiamate, sia da rete fissa che da telefono cellulare, per informazioni inerenti:
  - modalità di funzionamento ed accesso ai Programmi (gratuite per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare) (cfr. successivo punto a));
  - gestione della Carta, (gratuite per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare, ad eccezione della richiesta di informazioni per il saldo Carta) (cfr. successivo punto ed i punti b) e c) e par. 5.1);

- accettare le chiamate sia da rete fissa che da telefono cellulare per la gestione della Carta e la richiesta di informazioni inerenti il saldo Carta.

In particolare, l'accettazione per Carta RdC è gratuita per le chiamate da rete fissa e mobile, mentre per Carta Acquisti l'accettazione è gratuita per le chiamate da rete fissa e a pagamento per il chiamante da telefono cellulare. Per la Carta Acquisti nel caso di chiamate provenienti da telefono cellulare, il chiamante dovrà essere informato che la chiamata sarà a pagamento e che tale costo sarà quello previsto dalle tariffe del Contratto di telefonia del chiamante (cfr. successivo punto b));

- inviare SMS verso telefoni cellulari (cfr. successivo punto d)).

Inoltre il Gestore dovrà fornire un servizio telefonico, gratuito per il chiamante da rete fissa, per la registrazione del numero di telefono cellulare presso il quale inviare gli SMS inerenti ogni transazione (acquisto/accredito) e contenenti l'informazione dell'importo speso/erogato e del saldo residuo. Tale servizio è fruibile mediante un risponditore automatico (IVR) attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette.

Il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti dovrà fornire:

a) Informazioni sulle modalità di funzionamento ed accesso ai Programmi

Assistenza telefonica tramite IVR per l'ottenimento di informazioni relative a:

- soggetti aventi diritto al beneficio/alla Carta;
- modalità di accesso ai Programmi;
- modalità di compilazione della modulistica, del materiale informativo e di tutta la documentazione relativa ai Programmi;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

- punti di ritiro della Carta e attività correlate;
- chiarimenti in merito all'utilizzo della Carta (es: tipologie di beni/servizi acquistabili con la Carta);
- modalità di inoltro dei reclami/segnalazioni;
- altre casistiche concordate tra le Parti a seguito di nuove esigenze rilevate.

b) Informazioni sulla gestione della Carta

Assistenza telefonica tramite IVR per l'ottenimento da parte del Titolare delle informazioni relative alla gestione della Carta. Tali informazioni a titolo esemplificativo e non esaustivo riguarderanno:

- saldo Carta e lista movimenti (quest'ultima solo per Carta RdC);
- blocco Carta per furto/smarrimento/clonazione, con reindirizzamento automatico verso l'Operatore (cfr. successivo punto c);
- smagnetizzazione;
- modalità di sostituzione della Carta in caso di malfunzionamento/smagnetizzazione/furto/smarrimento/clonazione.

c) Assistenza telefonica tramite operatore

Assistenza gratuita per il chiamante da rete fissa e da telefono cellulare, per il servizio di blocco Carta per furto/smarrimento/clonazione ai sensi del paragrafo 2.5 del presente Capitolato tecnico.

d) Invio automatico di un SMS.

Invio gratuito per l'utente ricevente, per **ogni transazione (acquisto/ricarica) effettuata mediante la Carta e contenente l'informazione dell'importo speso/erogato, del saldo residuo** e di ciascuna movimentazione della Carta; qualora il servizio di invio di SMS dovesse essere interrotto dal Gestore, per cause non imputabili alla Parte Pubblica, sarà cura del Gestore mettere a disposizione un *Servizio sostitutivo*, gratuito per il chiamante da telefono cellulare, per le chiamate verso il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, per le informazioni sul Saldo Carta.

Il Gestore dovrà inoltre realizzare un **servizio di personalizzazione degli SMS** (con riferimento al Programma Carta Acquisti) ai Titolari individuati dalla Parte Pubblica, che saranno inviati esclusivamente al numero di telefono cellulare comunicato. e registrato mediante il servizio di assistenza telefonica con IVR, come precedentemente indicato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

Si precisa che le modalità di predisposizione delle attività di cui sopra, dovranno essere condivise con la Parte Pubblica e/o Committente.

Qualora il servizio di assistenza telefonica dovesse essere interrotto dal Gestore, sarà cura dello stesso mettere a disposizione un servizio sostitutivo, gratuito.

Il Gestore, previo accordo tra le parti interessate, potrà procedere, in una seconda fase, all'attivazione di ulteriori modalità per la consultazione del saldo della Carta RdC.

### 5.1 MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SALDO RESIDUO DELLA CARTA

**A) CARTA ACQUISTI:** fornitura di un servizio, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette, gratuito da telefono cellulare per il Titolare della carta, che consista nell'invio di un SMS gratuito per la richiesta del saldo residuo e ricezione di SMS gratuito contenente l'informazione richiesta. In alternativa, il Gestore potrà fornire un servizio di invio di SMS, da attivare mediante una chiamata verso un numero verde gratuito da telefono cellulare per il Titolare della carta attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette. La risposta della chiamata al numero verde, avverrà mediante un messaggio registrato e predisposto secondo le specifiche indicate dalla Parte Pubblica. A seguito della chiamata al numero verde, il Titolare della carta riceverà un SMS, inerente il proprio saldo residuo, solo sul numero di telefono cellulare preventivamente comunicato e registrato mediante il servizio di assistenza telefonica con IVR di cui al paragrafo 5 del presente Capitolato.

Qualora il servizio di cui sopra dovesse essere interrotto dal Gestore per cause non imputabili alla Parte Pubblica, sarà cura del Gestore mettere a disposizione un servizio sostitutivo, gratuito per il chiamante da telefono cellulare, per le chiamate verso il centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, per le informazioni sul saldo carta.

**B) CARTA REDDITO DI CITTADINANZA:** fornitura di un servizio di assistenza telefonica, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette, gratuito da telefono cellulare per il Titolare della carta. La risposta della chiamata al numero verde, avverrà mediante un messaggio registrato e predisposto secondo le specifiche indicate al Gestore e conterrà **le informazioni sul saldo residuo della Carta**. Il numero di telefono cellulare potrà essere preventivamente comunicato e registrato sia mediante il servizio di assistenza telefonica con IVR di cui alla lettera E) punto vi) del paragrafo 1.1 e sia in fase di presentazione della richiesta di beneficio di cui alla lettera B) punto ii) del paragrafo 1.1 del presente Capitolato tecnico.

## 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PORTALE TELEMATICO

### 6.1 PORTALE TELEMATICO PER LA CARTA ACQUISTI

Il servizio di Portale Telematico deve essere attivato entro il termine previsto dall'articolo 10 S comma 1 del Contratto, pena l'applicazione delle penali.

Il Portale rappresenta un servizio informativo per ottenere informazioni sui Programmi e deve essere prontamente aggiornato dal Gestore anche su richiesta della Parte Pubblica qualora subentrino eventuali aggiornamenti normativi sui Programmi; in particolare, il servizio dovrà veicolare almeno le seguenti informazioni e relative funzionalità:

1. informazioni relative ai soggetti aventi diritto alla Carta;
2. modalità di accesso ai Programmi nonché il/i numero/i di assistenza telefonica;
3. modalità di compilazione, possibilità di scaricare in formato .pdf e stampare la modulistica relativa al Programma Carta Acquisti;
4. elenco (costantemente aggiornato) degli sportelli del Gestore, con il relativo orario di apertura al pubblico;
5. modalità di utilizzo della Carta (es: tipologie di beni/servizi acquistabili con la Carta);
6. saldo e lista movimenti della propria Carta (previa registrazione al portale);
7. dettaglio delle pratiche trasmesse al Soggetto Attuatore/Parte Pubblica per: data trasmissione, numero Carta, codice fiscale Beneficiario e codice fiscale Titolare; l'accesso è comunque riservato alla Parte Pubblica e al Soggetto Attuatore (previa registrazione al portale).

Eventuali malfunzionamenti del portale che non consentono la visualizzazione delle suddette informazioni dovranno essere risolti **entro le 6 (sei) ore lavorative**, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto.

### 6.2 PORTALE TELEMATICO PER LA CARTA REDDITO DI CITTADINANZA

Il servizio di Portale Telematico deve essere attivato entro il termine previsto dall'articolo 10 S comma 1 del Contratto, pena l'applicazione delle penali.

Il Servizio informativo di Portale Telematico a cui è possibile accedere tramite l'Identità Digitale SPID è un servizio informativo in ordine al Programma Reddito di Cittadinanza gestito, aggiornato e mantenuto dal Gestore su richiesta del MLPS ed aggiornato ogni qualvolta subentrino eventuali aggiornamenti normativi sul Programma.

Il servizio dovrà veicolare almeno le seguenti informazioni e relative funzionalità:

1. relative ai soggetti aventi diritto alla Carta RdC;
2. modalità di accesso al Programma nonché il/i numero/i di assistenza telefonica;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

3. modalità di compilazione, possibilità di scaricare in formato .pdf e stampare la modulistica relativa al Programma Reddito di Cittadinanza;
4. saldo della propria Carta (previa registrazione al Portale);
5. dettaglio stato avanzamento delle pratiche così come trasmesse da INPS per: data trasmissione, numero Carta, codice fiscale Beneficiario, codice fiscale Titolare ed eventuali ulteriori informazioni necessarie.
6. Inoltre il Gestore garantisce attraverso il proprio sito:
7. elenco (costantemente aggiornato) degli sportelli del Gestore, con il relativo orario di apertura al pubblico;
8. modalità di utilizzo della Carta RdC.

Il Gestore rende inoltre disponibili sul Portale Telematico le informazioni utili che l'INPS fornisce in merito ai beneficiari della Carta RdC.

Il Gestore aggiorna il Sito istituzionale (a titolo indicativo [www.redditicittadinanza.gov.it](http://www.redditicittadinanza.gov.it)) per la diffusione delle informazioni relative alla Carta RdC sulla base delle indicazioni contenutistiche che verranno fornite e concordate con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze; il Gestore fornisce anche un'adeguata informazione verso i cittadini e gli addetti degli uffici circa le diversità tra le varie tipologie di carte. I contenuti saranno concordati con le parti interessate (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e/o INPS).

Eventuali malfunzionamenti del portale che non consentono la visualizzazione delle suddette informazioni dovranno essere risolti **entro le 6 (sei) ore lavorative**, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.

#### **6.2.1 Richiesta della Carta RdC da Portale telematico**

Il Richiedente, accedendo tramite SPID, può inserire on line le informazioni previste dal Modulo di domanda predisposto da INPS.

Al termine della procedura, la richiesta viene memorizzata nel Sistema del Gestore che fornisce al Richiedente copia della ricevuta della richiesta attestante l'avvenuta presentazione della medesima corredata del codice identificativo.

Giornalmente, con un batch notturno, il Gestore trasmette per via telematica all'INPS i dati identificativi e informativi della richiesta inserita a Sistema (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: codice fiscale del Beneficiario, codice fiscale del Titolare, data della richiesta), avendone già verificato la completezza, secondo il formato e le modalità indicate da INPS.

Successivamente INPS trasmette al Gestore, per via telematica, il Protocollo assegnato alla richiesta e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

l'esito positivo o negativo di ciascun record trasmesso. In caso di esito positivo, INPS provvede a comunicare al Richiedente l'inizio della lavorazione della pratica con relativo n.ro di protocollo (pratica presa in carico da INPS). In caso di esito negativo INPS fornisce al Gestore le specifiche motivazioni; in tal caso il Gestore provvede al ripristino tecnico dei record scartati e, nel caso, solo se strettamente necessario, si occupa di notificare al Richiedente l'esito per ripresentare la richiesta e altre istruzioni. Il Richiedente può consultare lo stato della pratica gestita da INPS tramite i seguenti canali resi disponibili dal Gestore:

- Portale Telematico;
- Servizio di assistenza telefonica.

## 7. LIVELLI DI SERVIZIO

### 7.1 LIVELLI DI SERVIZIO SULLA GESTIONE DELLE CARTE

I livelli di servizio prestazionali di seguito indicati fanno riferimento ai processi di gestione della Carta Acquisti e Carta Reddito di Cittadinanza; tali livelli vengono calcolati sulla base di un tempo di osservazione pari ad un bimestre, ossia i valori di soglia sono da intendersi calcolati su tale periodo di riferimento. La fonte dati di riferimento dovrà essere l'apposita analisi dei dati inviati ad INPS ed al MEF sulle Carte scadute e/o disattivate.

- i) In caso di **Carte danneggiate o malfunzionanti o smagnetizzate** il Gestore si impegna a consegnare contestualmente alla richiesta, **almeno il 90% delle nuove carte in ciascun bimestre**.
- ii) In caso di **Carte soggette a furto o clonate o smarrite** il Gestore si impegna a consegnare contestualmente alla richiesta, **almeno il 90% delle nuove carte in ciascun bimestre**.
- iii) In caso di **Carte scadute** Gestore si impegna a consegnare contestualmente alla richiesta, **almeno il 90% delle nuove carte in ciascun bimestre**.

#### 7.1.1 *Reportistica relativa alla gestione della Carta Acquisti e della Carta Reddito di cittadinanza*

Il Gestore dovrà predisporre, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica/Committente, una reportistica relativa al processo di gestione delle carte, contenente almeno le informazioni di seguito dettagliate per ciascuna tipologia di Carta oggetto del presente Capitolato tecnico, rispetto ad un arco temporale/periodo di riferimento richiesto dall'Amministrazione:

- numero di domande di beneficio presentate allo sportello, suddivise per le diverse Macroaree;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza consegnate;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza emesse;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza attive;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza disattivate;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza con richiesta di disattivazione in corso;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza scadute;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza smagnetizzate/danneggiate/malfunzionanti;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza clonate;
- numero di Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza smarrite;
- durata media delle Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza su un periodo di un anno di contratto;
- giacenza media delle Carte acquisti e Carte Reddito di Cittadinanza attive su un periodo di un anno di contratto;
- numero complessivo dei pagamenti effettuati tramite bonifico per Carta RdC e numero di Carte utilizzate per tali pagamenti;
- numero complessivo dei prelievi dei contanti per Carta RdC e numero di Carte utilizzate per i prelievi.

Il Gestore dovrà inoltre rendere disponibile, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica/Committente, una reportistica relativa al numero degli SMS afferenti ciascuna Carta, ossia:

- Numero di SMS ricevuti dai Beneficiari per la richiesta di Saldo residuo, di cui al precedente paragrafo 5.1;
- Numero di SMS inviati/ricevuti dai Beneficiari per la richiesta di Saldo residuo di cui al precedente paragrafo 1.1. lett. G).

La suddetta reportistica dovrà contenere anche le informazioni di seguito dettagliate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ✓ distribuzione su base mensile del numero dei benefici richiesti;
- ✓ distribuzione su base mensile del numero di carte emesse.

Il Gestore si impegna, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica, ad inviare specifica reportistica afferente le Carte, per fini statistici.

## 7.2 LIVELLI DI SERVIZIO SULL'ASSISTENZA TELEFONICA

I livelli di servizio prestazionali del *Centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti*, di cui al paragrafo 5 del presente Capitolato tecnico, vengono calcolati sulla base di un tempo di osservazione pari ad un (1) mese, ossia i valori di soglia sono da intendersi calcolati su tale periodo di riferimento. La fonte dati di riferimento dovrà essere l'analisi dei log di centralino tramite script appositamente creati dal Gestore.

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia
Continuità di funzionamento (IVR)	Numero di minuti di funzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione.	Vanno considerate 24h/giorno, 7gg/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo della manutenzione.	> =95%
Percentuale di chiamate gestite entro il tempo massimo di attesa (%)	<p>Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata (intesa come risposta del sistema alla richiesta dell'utente dell'operatore) e la risposta da parte dell'operatore.</p> $x = \frac{A}{N} * 100$ <p>dove A= numero chiamate gestite entro il valore di soglia di 20 secondi. N= numero complessivo di chiamate registrate nel mese di riferimento.</p>	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.	> =90% entro i 20 secondi

Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia
Percentuale di chiamate entranti perse	<p>Numero delle chiamate pervenute al centro servizi e terminate, dopo il tempo massimo di attesa, prima di avere ottenuto una risposta.</p> $x = \frac{A}{N} * 100$ <p>dove A= numero chiamate gestite che non hanno ottenuto risposta. N= numero complessivo di chiamate registrate nel mese di riferimento.</p>	Vanno considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta degli operatori	<= 10% delle chiamate entranti
Invio di SMS da parte del Gestore	<p>Numero di SMS inviati di risposta sull'interrogazione circa <b>il saldo Carta</b> dovranno essere consegnati al Titolare della Carta che ne ha fatto richiesta, <u>entro 20 (venti) minuti; la consegna dell'SMS dopo i predetti 20 minuti è considerata, anche ai fini dell'applicazione delle penali previsti nel Contratto, mancata consegna.</u></p>	<p>Vanno considerati 24h/giorno, 7gg/settimana nel periodo di riferimento. E' escluso il tempo della manutenzione.</p>	> =95% degli SMS

### 7.2.1 Reportistica relativa al servizio di Assistenza Telefonica

Il Gestore dovrà predisporre, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica, una reportistica relativa alle chiamate ricevute, contenente almeno le informazioni di seguito dettagliate:

Tipologia/motivazione della chiamata:

- informazioni sui Programmi;
- informazioni relative alla gestione della Carta;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

- saldo;
- smagnetizzazione;
- clonazione;
- blocco Carta per smarrimento/furto/clonazione;
- abbandoni/riagganci;

Caratteristiche delle diverse tipologie di chiamata:

- Durata media giornaliera chiamate per tipo;
- Numero chiamate giornaliere ricevute da telefono fisso;
- Numero chiamate giornaliere ricevute da telefono cellulare.

La suddetta reportistica dovrà contenere anche le informazioni di seguito dettagliate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ✓ distribuzione su base mensile del numero delle chiamate entranti;
- ✓ distribuzione su base mensile del numero delle chiamate entranti che non hanno avuto una risposta da parte del sistema e/o operatore per il blocco Carta;
- ✓ distribuzione su base mensile del numero delle chiamate entranti che hanno avuto una risposta da parte sistema e/o operatore per il blocco Carta;
- ✓ distribuzione su base mensile del numero delle chiamate gestite entro il valore di soglia di 20 secondi.

Il Gestore dovrà inoltre rendere disponibile, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica/Committente, una reportistica relativa al **numero degli SMS** afferenti ciascuna tipologia di Carta, ove applicabile, ossia:

- Numero complessivo di SMS ricevuti dai Beneficiari per la richiesta di Saldo residuo di cui al precedente paragrafo 1.1. lett. G).
- Numero medio di SMS a Carta ricevuti dai Beneficiari per la richiesta di Saldo residuo di cui al precedente paragrafo 1.1. lett. G).
- Numero medio di SMS ricevuti a Carta dai Beneficiari per transazione (acquisto/accredito) di cui al precedente lett. E) paragrafo 1.1.
- Numero complessivo di SMS ricevuti dai Beneficiari per transazione (acquisto/accredito) di cui al precedente lett. E) paragrafo 1.1.
- Numero complessivo di SMS ricevuti dai Beneficiari per gli accrediti di cui al precedente lett. E) paragrafo 1.1.
- (Eventuale) Numero complessivo di SMS "Personalizzati" ricevuti dai Beneficiari per gli accrediti di cui al precedente lett. E) paragrafo 1.1.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta acquisti, di cui all'art. 81, co. 35, lett. b), del d.l. n. 112/2008 e s.m.i., e del Reddito di cittadinanza ex d.l. n. 4/2019, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 26/2019 e dei relativi rapporti amministrativi per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2236

Appendice 1 - Capitolato tecnico

Il Gestore si impegna, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica, ad inviare specifica reportistica afferente il servizio di Assistenza telefonica, per fini statistici.

#### **8. RESPONSABILE DEL CONTRATTO**

Il Gestore nomina un Responsabile del Contratto per il quale sarà responsabile delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto del Contratto; pertanto il Responsabile del Contratto rappresenterà a tutti gli effetti il Gestore nei confronti della parte Pubblica/Committente e/o dei Titolari di Carta/Beneficiari dei Programmi.

Il Responsabile del Contratto deve avere almeno 10 (dieci) anni continuativi di esperienza nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste.

Le attività in capo al Responsabile del Contratto sono:

- la supervisione e il coordinamento del servizio;
- il monitoraggio dei livelli di servizio;
- il controllo del rispetto dei piani concordati;
- l'effettuazione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte della Parte Pubblica e/o dei Titolari di Carta/Beneficiari dei Programmi.

Gli eventuali disservizi e inadempienze contestate al Responsabile del Contratto si intendono come presentate direttamente al Gestore.

Il Gestore comunica il nominativo del Responsabile del Contratto e del Responsabile unico operativo delle attività contrattuali ai sensi dell'articolo 11 S comma 1 del Contratto - Condizioni speciali (solo se diverso dal Responsabile del Contratto), i relativi recapiti telefonici e di posta elettronica certificata nonché trasmette il curriculum alla Parte Pubblica/Committente, entro 10 (dieci) giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto.

La Parte Pubblica/Committente, previa motivazione scritta, si riserva la facoltà in corso di vigenza del Contratto di chiedere al Gestore l'individuazione di un diverso Responsabile del Contratto e la presentazione del relativo curriculum e dei recapiti.

#### **9. ALLEGATI ALL'APPENDICE 1 - CAPITOLATO TECNICO**

Gli allegati al presente Capitolato tecnico, sono i seguenti:

- Allegato A - Modalità e regole di colloquio tra INPS e Gestore per Carta Acquisti;
- Allegato B - Distribuzione degli sportelli sul territorio nazionale (di cui al paragrafo 2. del presente Capitolato tecnico).