

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CASSA DELL’AIFA

ID 1664



## INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	DEFINIZIONI E ACRONIMI .....	3
1.2	FUNZIONI AIFA.....	4
1.3	SCENARIO DI RIFERIMENTO.....	4
1.4	CONTESTO NORMATIVO.....	6
2	OGGETTO DEL SERVIZIO .....	7
2.1	TIPOLOGIE DI SERVIZI E VOLUMI ATTESI .....	7
2.2	INIZIO/TERMINE ATTIVITÀ E DURATA.....	9
2.3	UTENTI FINALI .....	9
3	IL SERVIZIO DI CASSA PER AIFA.....	10
3.1	RAPPORTI DI CONTO DI AIFA .....	10
3.1.1	Tasso creditore e debitore.....	10
3.2	RISCOSSIONI .....	11
3.2.1	Nodo dei pagamenti-SPC.....	12
3.2.2	Incasso mediante avviso (MAV).....	12
3.2.3	Incassi tramite strumenti diversi dal MAV.....	12
3.3	PAGAMENTI .....	12
3.3.1	Strumenti di pagamento.....	13
3.4	ELEMENTI MINIMI DEGLI ORDINATIVI.....	14
3.5	INFORMAZIONI RELATIVE ALLE OPERAZIONI E ALLA TENUTA DEI CONTI .....	14
3.5.1	Rendicontazione .....	14
3.5.2	Reportistica.....	15
3.5.3	Archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva .....	16
3.6	FIRME AUTORIZZATE .....	16
3.7	SPORTELLI/FILIALI DEL CASSIERE .....	16
4	SOLUZIONI INFORMATICHE A SUPPORTO .....	17
4.1	CORPORATE BANKING .....	17
4.1.1	Funzionalità del Corporate Banking e Corporate Banking Interbancario (CBI) .....	17
4.1.2	Ordinativo Informatico .....	19
5	ASPETTI OGGETTO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CASSA.....	20
6	GOVERNO DEL SERVIZIO .....	21
6.1	GESTIONE DEL SERVIZIO .....	21
6.1.1	Responsabile del Servizio del Cassiere .....	21
6.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	21
6.3	LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI .....	22



## PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici la prestazione del servizio di cassa dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA).

### 1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

- **“AIFA”** o anche **“Agenzia”** si intende l'Agenzia Italiana del Farmaco;
- **“Cassiere”** o anche **“Fornitore”** si intende il soggetto responsabile del Servizio di cassa per conto dell'AIFA; trattasi del soggetto aggiudicatario, che provvede a incassare le entrate e a effettuare i pagamenti per conto dell'AIFA, senza alcuna corresponsabilità nella gestione delle risorse;
- **“Funzionalità di Corporate Banking”** si intende il complesso delle applicazioni informatiche messe a disposizione dal Cassiere all'AIFA a supporto dell'operatività legata al Servizio di cassa (es: funzioni informative, dispositive, per l'ordinativo informatico, documentali, di rendicontazione, di reportistica);
- **“F24 on line”** si intende il modello predefinito dall'Agenzia delle Entrate per il pagamento di imposte, tasse e contributi;
- **“Giorni lavorativi”** si intendono tutti i giorni feriali della settimana; ogni giorno lavorativo comprende usualmente 8 ore lavorative;
- **“Giroconto”** si intende il trasferimento di somme tra conti correnti dell'AIFA accesi presso il medesimo Istituto di credito;
- **“Mandato di pagamento”** o **“Ordinativo di pagamento”** o **“Mandato”** si intende la disposizione di pagamento (informatica o cartacea), in favore di qualsiasi beneficiario, disposta dall'Agenzia con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico;
- **“MAV”** si intende la procedura interbancaria standardizzata di incasso “Mediante Avviso”, ovvero un servizio di incasso crediti a favore dell'AIFA mediante invito al versante a effettuare il pagamento;
- **“Nodo dei Pagamenti-SPC”** piattaforma tecnologica per assicurare l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni e i Prestatori dei Servizi di Pagamento, attraverso il Sistema Pubblico di Connettività;
- **“Pagatore”** persona fisica o giuridica che effettua, direttamente o tramite un delegato (soggetto versante), un pagamento in favore di un ente per somme di denaro a vario titolo dovute;
- **“Partite sospese”** si intendono gli incassi accreditati e i pagamenti addebitati in conto corrente che necessitano di regolarizzazione mediante l'emissione di un Ordinativo di pagamento/incasso;
- **“Prestatore dei Servizi di Pagamento”** o **“PSP”** è il soggetto che aderisce al sistema dei Pagamenti elettronici (Nodo dei Pagamenti-SPC) su base volontaria per l'erogazione di servizi di pagamento a cittadini e imprese;
- **“Responsabile del Servizio”** si intende il Responsabile del Fornitore le cui competenze sono descritte nel presente Capitolato Tecnico;
- **“Reversale di incasso”** o **“Ordinativo di Incasso”** o **“Reversale”** si intende la disposizione di incasso (informatica o cartacea), in favore dell'AIFA al Cassiere, disposta dall'Agenzia con le modalità previste dal presente Capitolato Tecnico;



- “**SEPA**” Single Euro Payments Area (Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l’area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza, possono effettuare e ricevere pagamenti in euro non in contanti sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. La SEPA riguarda 32 Paesi (tutti i Paesi dell'Unione Europea più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera e il Principato di Monaco);
- “**SEPA Credit Transfer**” si intende lo strumento di pagamento di base per l'esecuzione di bonifici in euro non urgenti fra soggetti i cui conti sono situati all'interno della SEPA;
- “**Service Level Agreement**” o anche “**SLA**” si intendono tutti i livelli di servizio minimi previsti dal presente Capitolato Tecnico; i livelli di servizio minimi attesi per quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico sono quelli descritti al paragrafo 6.3;
- “**Sportelli**” si intendono le agenzie o succursali del Cassiere, aperte al pubblico e presidiate da apposito personale, in grado di erogare tutti i servizi applicabili previsti dal presente Capitolato Tecnico e svolgere tutte le correlate attività di *front office*.

## 1.2 FUNZIONI AIFA

L’Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) è l’autorità nazionale competente per l’attività regolatoria dei farmaci in Italia. E’ un organismo di diritto pubblico che opera sulla base degli indirizzi e della vigilanza del Ministero della Salute, in autonomia, trasparenza ed economicità, in raccordo con le Regioni, l'Istituto Superiore di Sanità, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, le Associazioni dei Pazienti, i Medici e le Società Scientifiche, il mondo produttivo e distributivo.

L'AIFA opera a tutela del diritto alla salute garantito dall'articolo 32 della Costituzione e:

- garantisce l'accesso al farmaco e il suo impiego sicuro ed appropriato come strumento di difesa della salute;
- assicura l’unitarietà nazionale del sistema farmaceutico d'intesa con le Regioni;
- provvede al governo della spesa farmaceutica in un contesto di compatibilità economico-finanziaria e competitività dell'industria farmaceutica;
- assicura innovazione, efficienza e semplificazione delle procedure registrative, in particolare per determinare un accesso rapido ai farmaci innovativi ed ai farmaci per le malattie rare;
- rafforza i rapporti con le Agenzie degli altri Paesi, con l'Agenzia Europea dei Medicinali (EMA) e con gli altri organismi internazionali;
- favorisce e premia gli investimenti in Ricerca e Sviluppo (R&S) in Italia, promuovendo e premiando l’innovatività;
- dialoga ed interagisce con la comunità delle associazioni dei malati e con il mondo medico-scientifico e delle imprese produttive e distributive;
- promuove la conoscenza e la cultura sul farmaco e la raccolta e valutazione delle *best practice* internazionali.

## 1.3 SCENARIO DI RIFERIMENTO

### La Mission

Le priorità strategiche per AIFA in base al Piano della Performance 2014-2016 sono le seguenti:

- contribuire alla tutela della salute attraverso i farmaci;



- garantire l'equilibrio economico di sistema attraverso il rispetto del tetto di spesa farmaceutica programmato;
- garantire l'unitarietà sul territorio del sistema farmaceutico;
- promuovere la ricerca indipendente sui farmaci e gli investimenti R&S nel settore farmaceutico in Italia;
- rafforzare il ruolo dell'AIFA in ambito nazionale ed internazionale;
- sviluppare ed implementare l'autonomia organizzativa-gestionale.

#### **Le aree di intervento dell'Agenzia**

- **Autorizzazione all'Immissione in Commercio (AIC):** l'AIFA autorizza la commercializzazione dei farmaci con procedura nazionale o europea secondo criteri di qualità, sicurezza ed efficacia previsti dalla normativa comunitaria;
- **Farmacovigilanza:** l'AIFA opera un monitoraggio continuo delle reazioni avverse e del profilo di beneficio - rischio dei farmaci, attraverso la rete nazionale di Farmacovigilanza che collega tutti i responsabili di farmacovigilanza delle ASL, delle Aziende Ospedaliere, degli IRCSS, delle Regioni e delle Industrie Farmaceutiche; l'AIFA mantiene ed aggiorna il data-base nazionale delle segnalazioni delle reazioni avverse e dei dati di consumo, che si collega e si integra con la banca dati europea (EUDRA vigilance); promuove inoltre programmi e studi di farmacovigilanza attiva di intesa con le Regioni e secondo piani di formazione e ricerca con i Medici di medicina generale, i Pediatri di libera scelta, le società scientifiche e le strutture universitarie.
- **Sperimentazione Clinica:** l'AIFA cura l'applicazione delle direttive europee e delle normative nazionali sulla Sperimentazione Clinica, favorisce la ricerca traslazionale, promuove la rete informatica e culturale dei Comitati Etici locali, garantisce il funzionamento dell'Osservatorio Nazionale sulle Sperimentazioni Cliniche (OsSC) per verificare il grado di innovatività e le aree della ricerca pubblica e privata in Italia.
- **Registri Farmaci sottoposti a monitoraggio:** AIFA regola l'intero processo della prescrizione e dispensazione dei farmaci soggetti a determina. I Registri di Monitoraggio sono veri e propri database dinamici che valutano l'utilizzazione nella pratica clinica dei medicinali, collezionano dati che hanno un valore dal punto di vista regolatorio e garantiscono l'appropriatezza d'uso del farmaco.
- **Ispezioni:** l'AIFA vigila e controlla le Officine di Produzione delle Aziende farmaceutiche per garantire la qualità della produzione dei farmaci e delle materie prime (GMP); verifica l'applicazione delle leggi nazionali ed europee riguardanti la distribuzione, l'importazione, l'esportazione e il corretto funzionamento delle procedure di allerta rapido e di gestione delle emergenze; vigila e controlla l'applicazione delle norme di Buona Pratica Clinica (GCP) nella conduzione delle Sperimentazioni Cliniche; assicura l'equivalenza del sistema ispettivo italiano con quello dei paesi della Comunità Europea e nell'ambito degli accordi di mutuo riconoscimento con il Canada e gli Stati Uniti.
- **Informazione:** l'AIFA fornisce una informazione pubblica e indipendente, al fine di favorire un corretto uso dei farmaci, di orientare il processo delle scelte terapeutiche, di promuovere l'appropriatezza delle prescrizioni, nonché l'aggiornamento degli operatori sanitari attraverso le attività editoriali, lo svolgimento come provider di programmi di formazione a distanza (FAD) e la gestione del proprio sito internet.
- **Promozione della ricerca:** l'AIFA promuove sperimentazioni cliniche no-profit di tipo comparativo atte a dimostrare il valore terapeutico aggiunto dei nuovi farmaci rispetto a quelli disponibili,



utilizzando un fondo apposito istituito per norma (5% delle spese sostenute dalle Aziende per le attività promozionali).

- **Governo della spesa farmaceutica:** L'AIFA è responsabile del rispetto del tetto di spesa farmaceutica programmato, attraverso meccanismi di ripiano automatico degli sfondamenti, di revisione periodica del Prontuario Farmaceutico Nazionale (PFN) e di negoziazione dei prezzi; tramite l'Osservatorio nazionale sull'impiego dei Medicinali (OsMED), l'AIFA garantisce il monitoraggio e la congruenza della spesa e dei consumi a livello nazionale, regionale e locale e trasmette mensilmente i dati alle singole Regioni.
- **Amministrazione e funzionamento:** l'AIFA assicura l'efficienza e la trasparenza di tutte le procedure amministrative attraverso un meccanismo verificabile di "*tracking*" di ogni singola procedura;

L'istituzione dell'AIFA esprime la volontà di dare un forte impulso per l'acquisizione di un ruolo di prestigio dell'Italia presso l'Agenzia europea dei Medicinali (EMA) e gli altri organismi europei ed internazionali. Obiettivo primario dell'AIFA è di assumere progressivamente un ruolo rilevante nei processi registrativi di Mutuo riconoscimento come *Reference Member State* (RMS) e come paese *rapporteur* nelle procedure registrative centralizzate, finalizzate alla commercializzazione in tutti i paesi europei dei farmaci innovativi e dei farmaci orfani per le malattie rare. L'AIFA si rende disponibile per aiutare e supportare l'attività e le funzioni regolatorie dei nuovi paesi entrati a far parte della Comunità Europea.

#### 1.4 CONTESTO NORMATIVO

L'Agenzia affida il proprio servizio di cassa a un soggetto che opera in qualità di Cassiere, che accetta l'incarico e lo svolge alle condizioni e modalità riportate nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di Contratto e in generale in tutti gli atti di gara.

Al servizio oggetto della gara si applicano, tra l'altro, le seguenti norme:

- D.Lgs. n. 385/1993 e s.m.i. recante norme relative allo svolgimento della attività bancaria;
- Legge n. 326 del 24 novembre 2003 istitutiva dell'Agenzia Italiana del Farmaco;
- DM n. 245 del 20 settembre 2004 - Regolamento recante norme sull'organizzazione ed il funzionamento dell'Agenzia Italiana del Farmaco a norma dell'articolo 48, comma 13, del D.L. 30 settembre 2003, n. 269, convertito nella L. 24 novembre 2003, n. 326;
- D.Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 - Attuazione della direttiva 2007/64/CE (*Payment Services Directive*), relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno dell'Unione Europea;
- Decreto-legge 18 ottobre 2012 , n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese", con particolare riferimento all'articolo 15 "Pagamenti elettronici";
- Linee guida AGID per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi;
- ogni ulteriore disposizione normativa o regolamentare vigente o che dovesse essere emanata nel corso di vigenza del contratto, qualora applicabile.



## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

### 2.1 TIPOLOGIE DI SERVIZI E VOLUMI ATTESI

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione del servizio di cassa dell'AIFA.

In particolare, il Cassiere dovrà assicurare la riscossione delle entrate ed il pagamento delle spese facenti capo all'Agenzia e dalla stessa ordinate senza alcuna corresponsabilità nella gestione delle risorse. Il servizio dovrà essere svolto con l'osservanza delle disposizioni di legge e con le modalità riportate nel presente Capitolato Tecnico, nel Disciplinare di Gara e relativi allegati.

L'esazione sarà pura e semplice, senza l'obbligo di esecuzione contro i debitori morosi da parte del Cassiere, il quale non sarà tenuto ad intimare atti legali o richieste, restando sempre a cura dell'Agenzia ogni pratica legale ed amministrativa per ottenere l'incasso.

In particolare, i servizi oggetto della presente procedura, sono riconducibili e/o assimilabili (a titolo esemplificativo e non esaustivo) a:

- apertura e gestione di conti correnti;
- gestione degli incassi e dei pagamenti;
- gestione documentale;
- rendicontazione e reportistica.

Le entrate dell'AIFA gestite direttamente dal Cassiere sono riconducibili, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a incassi di tariffe provenienti da aziende del settore farmaceutico, stanziamenti concessi dal Ministero della Salute e risorse derivanti dalle attività svolte da AIFA (commissioni di valutazione, ispezioni, etc).

I pagamenti dell'AIFA gestiti direttamente dal Cassiere sono riconducibili, a titolo esemplificativo e non esaustivo, agli emolumenti ai dipendenti e assimilati dell'Agenzia e alle somme dovute ai fornitori.

Si precisa che, in riferimento alle attività di incasso, ai sensi e per gli effetti della disciplina del Nodo dei Pagamenti-SPC, *“il Prestatore dei Servizi di Pagamento, che riceve l'importo dei pagamenti, effettua il riversamento dell'importo trasferito”* al Cassiere dell'Agenzia (cfr Linee Guida AgID).

Pertanto, ai fini del servizio descritto nella presente procedura, il Cassiere riceverà le somme provenienti dal Nodo indipendentemente dallo strumento di Pagamento utilizzato dal Pagatore previsto dal Nodo stesso.

Ai fini dell'esecuzione del servizio di cassa, si illustrano di seguito, alcuni dati e informazioni relativi all'attuale gestione del servizio:



Tabella 1 – Dati di cassa (triennio 2012 – 2014)

Dati di cassa	Anno		
	2012	2013	2014
Numero delle reversali emesse	3	4	4
Valore (€) delle entrate riscosse	50.288.182	43.528.668	40.977.894
Valore (€) delle entrate riscosse per tariffe	6.524.370	23.298.144	26.723.525
Numero mandati emessi	381	298	291
Valore (€) dei pagamenti effettuati	59.036.682	55.391.333	42.339.088
Valore (€) delle giacenze medie dei depositi	73.330.312	84.970.357	114.637.427
Valore (€) delle giacenze medie dei depositi sui conti dedicati alle tariffe	22.212.683	28.592.183	25.126.674

Tabella 2 – Dati Personale (al 31 dicembre 2014)

Dati sul personale e stipendi	Valori
Numero personale (dipendenti e assimilati)	415
Valore (€) medio mensile delle uscite per stipendi	1.122.620 €

Tabella 3 – Dettaglio movimentazioni in C/C (riferito all'anno 2014)

C/C	Descrizione	Tipologia flusso	Strumento	Numero flussi	Valore medio (€)	Documento di evasione	Fonte
c/c 1	conto con servizi di cassa	uscite	f24 online	31	819,44	mandato di pagamento cartaceo	fornitori/altre pa/ecc.
c/c 1	conto con servizi di cassa	uscite	rid carta di credito	12	22.079,39	mandato di pagamento cartaceo	fornitori/altre pa/ecc.
c/c 1	conto con servizi di cassa	uscite	bonifico/ccp/mav	1.417	18.924,71	mandato di pagamento cartaceo	fornitori/altre pa/ecc.
c/c 1	conto con servizi di cassa	uscite	bonifico estero	69	6.128,92	mandato di pagamento cartaceo	fornitori/altre pa/ecc.
c/c 1	conto con servizi di cassa	uscite	bonifico	4.980	2.918,65	mandato di pagamento cartaceo	dipendenti e assimilati
c/c 1	conto con servizi di cassa	entrate	bonifico	845	40.131,22	reversale cartacea	tutti le entrate diverse dalle tariffe del settore farmaceutico e dal diritto annuale





C/C	Descrizione	Tipologia flusso	Strumento	Numero flussi	Valore medio (€)	Documento di evasione	Fonte
c/c 1	conto con servizi di cassa	entrate	bonifico dall'estero	226	19.754,41	reversale cartacea	tutti le entrate diverse dalle tariffe del settore farmaceutico e dal diritto annuale
c/c 2	c/c ordinario	entrate	bonifico	20.374	1.075,46		tariffe del settore farmaceutico
c/c 2	c/c ordinario	entrate	bonifico estero	1.914	1.284,56		tariffe del settore farmaceutico
c/c 3	c/c ordinario	entrate	mav	413	912,12		diritto annuale
c/c 4	c/c ordinario	entrate	carta di credito	278	157,96		tariffe del settore farmaceutico

In particolare, in riferimento ai bonifici esteri, nell'anno 2014 AIFA ha effettuato **bonifici Extra SEPA** (con valute CHF, USD, SEK, GBP) per un numero inferiore alle **10 unità**.

## 2.2 INIZIO/TERMINE ATTIVITÀ E DURATA

Il servizio di cassa oggetto della presente procedura ha durata pari a 4 anni con decorrenza dalla data di stipula del Contratto.

## 2.3 UTENTI FINALI

Gli utenti finali a cui sono rivolti i servizi in oggetto sono le Aziende Farmaceutiche, Enti pubblici, Fornitori dell'AIFA, i dipendenti e assimilati, nonché qualsiasi altro soggetto fisico o giuridico titolato a intrattenere rapporti con l'AIFA.



### 3 IL SERVIZIO DI CASSA PER AIFA

Nei paragrafi successivi si riporta una descrizione delle prestazioni e delle attività oggetto del servizio di cassa per l'AIFA erogato dal Cassiere.

Si precisa che di comune accordo tra le parti e ferma restando la coerenza con le procedure interne dell'AIFA, nella fase di erogazione del servizio di cassa potranno altresì essere in ogni momento apportati tutti i perfezionamenti e aggiornamenti a carattere migliorativo di natura operativa, tecnica e organizzativa, ritenuti necessari e/o suggeriti dall'esperienza e dall'introduzione di nuove tecnologie e dall'entrata in vigore di nuove normative applicabili.

Il servizio di cassa viene disimpegnato dal Cassiere nei propri locali nei giorni e nelle ore di apertura al pubblico. Resta inteso che i servizi telematici offerti tramite il *Corporate Banking*, descritti nel par. 4.1, saranno attivi per l'Agenzia ventiquattro ore su ventiquattro sette giorni su sette e comunque nel rispetto dei livelli di servizio indicati al par. 6.3.

Si precisa che ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica la soluzione con cui si intende gestire la fase di avvio e messa a regime del servizio di cassa.

#### 3.1 RAPPORTI DI CONTO DI AIFA

Per l'espletamento del servizio di cassa, l'AIFA richiederà al Cassiere l'apertura e la gestione di diversi conti correnti fino ad un massimo di 10 unità. Le movimentazioni tra un conto e l'altro saranno gestite dal Cassiere mediante giroconti.

Ai fini dell'avvio del servizio, AIFA fornirà all'aggiudicatario l'elenco puntuale dei conti da attivare.

In fase di erogazione del servizio AIFA si riserva, a proprio insindacabile giudizio e sulla base di motivate esigenze operative, di modificare numerosità, natura e tipologia dei conti correnti utilizzati, senza ulteriori aggravii di costo e comunque fino a concorrenza del limite su indicato.

Il Cassiere, a fronte di specifica richiesta di apertura/chiusura di conto corrente da parte dell'Agenzia, si impegna a compiere tempestivamente tutte le attività tecniche necessarie per recepire la richiesta.

Qualora non fosse possibile recepire la richiesta, il Cassiere è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad AIFA, motivandone le relative cause.

Una volta attivati i conti correnti richiesti da AIFA, il Cassiere si impegna a rendere disponibile all'Agenzia tutti i dati e le informazioni relative ai movimenti sui singoli conti, anche attraverso le funzionalità di *Corporate Banking*, nonché la documentazione, la rendicontazione e la reportistica prevista, con le modalità indicate nel seguito.

Resta inteso che, al termine della durata contrattuale, l'Istituto Cassiere, oltre al versamento del saldo di ogni suo debito e alla regolare consegna al subentrante di tutti i valori in dipendenza della gestione affidatagli, dovrà effettuare la consegna dei documenti, dei registri, degli stampati e di quant'altro abbia riferimento alla gestione del servizio. L'Agenzia sarà obbligata a regolarizzare eventuali partite sospese, prima della scadenza contrattuale, con appositi ordinativi di incasso (reversali) e di pagamento (mandati).

##### 3.1.1 Tasso creditore e debitore



Le disponibilità dell'AIFA su tutti i conti correnti accessi presso il Cassiere sono remunerati alle condizioni economiche offerte in sede di gara.

Per eventuali occasionali scoperti sui suddetti conti l'AIFA riconoscerà al Cassiere il Tasso debitore alle condizioni economiche offerte in sede di gara.

Per le stime dei volumi dell'AIFA si rimanda al paragrafo 2.1.

Resta inteso che, indipendentemente dagli spread offerti in sede in Offerta Economica, le variazioni del tasso Euribor che determinano tassi complessivi Creditori e Debitori inferiori allo zero, non producono rispettivamente oneri e proventi aggiuntivi per AIFA.

### 3.2 RISCOSSIONI

Le entrate saranno rimosse in base a ordinativi di riscossione (reversali) rilasciati dall'Agenzia, numerati progressivamente e firmati (digitalmente nel caso di ordinativi informatici) dalle persone legittimate. Gli elementi obbligatori delle reversali sono quelli indicati al paragrafo 3.4.

Il Cassiere dovrà accettare, anche senza autorizzazione dell'AIFA, le somme che i terzi intendano versare, a qualsiasi titolo e causa, a favore dell'AIFA stessa, rilasciando ricevuta contenente, oltre l'indicazione della causale del versamento, la clausola espressa "salvi i diritti dell'AIFA". Tali incassi, da accreditare fra le "partite sospese" a disposizione dell'AIFA, saranno tempestivamente (e comunque entro 24 ore dall'incasso) segnalati a quest'ultima, come previsto al par. 6.3, affinché emetta i relativi ordini di riscossione - recanti la dicitura "a copertura del sospeso n. \_\_\_\_" - entro quindici (15) giorni o, comunque, entro l'ultimo giorno del mese in corso.

Le reversali di incasso saranno trasmesse dall'Agenzia al Cassiere:

- corredate da distinta, numerata progressivamente, che verrà restituita all'Agenzia firmata per ricevuta, nel caso di reversale cartacea;
- corredate per distinta telematica, numerata progressivamente, accettata e presa in carico dal Cassiere con flusso telematico di ritorno, nel caso di reversale telematica.

L'Istituto Cassiere, trasmetterà all'Agenzia, entro il giorno lavorativo successivo all'avvenuta estinzione dell'ordinativo:

- le reversali con le relative quietanze eseguite, nel caso di reversale cartacea;
- il flusso telematico contenenti gli estremi degli incassi effettuati, nel caso di reversale telematica.

Resta inteso che, in aggiunta, il Cassiere trasmetterà, entro il giorno lavorativo successivo, all'Agenzia l'elenco delle operazioni di incasso ricevute, mediante i canali messi a disposizione dal Cassiere medesimo.

L'aggiudicatario dovrà inoltre impegnarsi ad eseguire gli ordinativi nel più breve tempo possibile e comunque entro tre giorni lavorativi successivi a quello di consegna, per le reversali cartacee o a quello di ricezione del flusso, per le reversali telematiche.

Le reversali di incasso non estinte alla data del 31 dicembre saranno restituite all'Agenzia per l'annullamento. Nel caso di reversali telematiche verrà richiesto l'annullo del flusso.

Per le stime dei volumi attesi degli incassi e delle reversali si rimanda al paragrafo 2.1.

Si precisa che ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica la Soluzione organizzativa e informatica proposta per la gestione degli incassi nonché le proposte aggiuntive inerenti la gestione degli incassi.



### 3.2.1 Nodo dei pagamenti-SPC

In ottemperanza alle disposizioni dettate dal DL n. 179 del 18 ottobre 2012 e s.m.i. e delle “Linee guida AgID per l’effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi”, le Pubbliche Amministrazioni, a far data del 31 dicembre 2015, sono tenute ad accettare pagamenti informatici mediante gli strumenti presenti sulla piattaforma AgID “Nodo dei pagamenti-SPC”.

Pertanto il Cassiere dovrà porre in essere tutte le azioni necessarie alla ricezione delle somme provenienti dal suddetto Nodo senza alcun onere aggiuntivo per l’AIFA.

Eventuali commissioni a carico dell’AIFA afferenti a strumenti di incasso diversi da quelli previsti dal Nodo (es: MAV), sono ricomprese nel Canone annuo risultante dall’Offerta Economica.

### 3.2.2 Incasso mediante avviso (MAV)

Per la gestione degli incassi tramite MAV sono previste due modalità:

- elettronico, con l’invio del bollettino di pagamento all’utente in formato elettronico (es: PDF) a seguito di richiesta effettuata ad AIFA all’indirizzo di posta elettronica del Cassiere. Il MAV in formato elettronico verrà predisposto e inviato dal Cassiere direttamente sulla e-mail del richiedente, affinché possa essere stampato e presentato per il relativo pagamento;
- *on-line*, direttamente tramite i siti di *Remote Banking* del pagatore.

Si precisa che, in entrambi i casi, il codice numerico a 17 cifre sarà reso noto sul sito istituzionale dell’AIFA.

I modelli del MAV al destinatario devono essere preventivamente concordati tra Cassiere e AIFA.

### 3.2.3 Incassi tramite strumenti diversi dal MAV

In riferimento agli incassi effettuati tramite gli strumenti previsti dal Nodo di pagamenti-SPC, si rimanda a quanto previsto nelle Linee guida AgID.

## 3.3 PAGAMENTI

Il Cassiere effettuerà i pagamenti in base ad ordinativi di pagamento (mandati) individuali o collettivi, rilasciati dall’Agenzia, numerati progressivamente e firmati (digitalmente nel caso di ordinativi informatici) dalle persone legittimate. Gli elementi minimi dei mandati sono quelli indicati al paragrafo 3.4.

Il Cassiere, su conforme deliberazione degli organi amministrativi dell’AIFA, potrà dare autonomamente corso al pagamento di spese ricorrenti, quali ratei di imposte e tasse, canoni di utenze varie, ecc., anche in assenza degli mandati di cui sopra. Tali pagamenti, da addebitare fra le “partite sospese” al nome dell’AIFA, saranno tempestivamente (e comunque entro 24 ore dal pagamento) segnalati a quest’ultima, come previsto al par. 6.3, affinché emetta i relativi ordini di pagamento - recanti la dicitura "a copertura del sospeso n. \_\_\_\_" - entro quindici (15) giorni o, comunque, entro l'ultimo giorno del mese in corso.



I mandati di pagamento saranno trasmessi dall'Agenzia al Cassiere:

- corredate da distinta, numerata progressivamente, che verrà restituita all'Agenzia firmata per ricevuta, nel caso di mandato cartaceo;
- corredate per distinta telematica, numerata progressivamente, accettata e presa in carico dal Cassiere con flusso telematico di ritorno, nel caso di mandato telematico.

L'Istituto Cassiere, trasmetterà all'Agenzia, entro il giorno lavorativo successivo all'avvenuta estinzione dell'ordinativo:

- i mandati con le relative quietanze eseguite, nel caso di mandati cartacei;
- il flusso telematico contenenti gli estremi dei pagamenti effettuati, nel caso di mandato telematico.

Resta inteso che, in aggiunta, il Cassiere trasmetterà entro il giorno lavorativo successivo all'Agenzia l'elenco delle operazioni di pagamento emesse, mediante i canali messi a disposizione dal Cassiere medesimo.

Per le stime dei volumi attesi dei pagamenti e dei mandati si rimanda al par.2.1.

Il Cassiere eseguirà i pagamenti per conto dell'Agenzia fino alla concorrenza delle disponibilità di cassa, il cui eventuale esaurimento sarà tempestivamente comunicato all'Agenzia per consentire l'adozione di conseguenti provvedimenti.

L'aggiudicatario dovrà inoltre, impegnarsi ad eseguire gli ordinativi nel più breve tempo possibile e comunque entro tre giorni lavorativi successivi a quello di consegna, per i mandati cartacei o a quello di ricezione del flusso, per i mandati telematici.

L'Istituto Cassiere sarà, comunque, tenuto ad eseguire con precedenza assoluta i pagamenti dichiarati urgenti dall'Agenzia e quelli relativi a debiti per la cui inadempienza siano dovuti interessi di mora nonché, nei termini, quelli per i quali è indicata la data di esigibilità.

Qualora, per giustificati motivi o per cause di forza maggiore, non risulti possibile eseguire gli ordini nei tempi previsti, dovrà essere data tempestiva comunicazione a quest'ultima, per concordare ogni possibile provvedimento al fine di superare l'emergenza.

L'Istituto Cassiere non dovrà dar corso al pagamento di mandati che risultano irregolari, ovvero privi di uno qualsiasi degli elementi di cui al paragrafo 3.4, non sottoscritti dalle persone a ciò tenute, o che presentino abrasioni o cancellature nell'indicazione della somma o del nome del creditore o discordanze tra somma scritta in lettere e quella scritta in cifre. È ammessa la convalida delle correzioni con timbro e firma delle stesse persone autorizzate che hanno firmato il titolo.

Gli ordinativi di pagamento non estinti alla data del 31 dicembre saranno restituiti all'Agenzia per l'annullamento. Nel caso di ordinativi telematici verrà richiesto l'annullo del flusso.

Si precisa che ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica la Soluzione organizzativa e informatica proposta per la gestione dei pagamenti nonché le proposte aggiuntive inerenti la gestione dei pagamenti.

### **3.3.1 Strumenti di pagamento**

Le movimentazioni di pagamento che il Cassiere gestirà direttamente sono riconducibili in prevalenza ai bonifici nell'Area SEPA.



Su richiesta dell'Agenzia, l'Istituto Cassiere procederà al rilascio di carte di credito *corporate* (aziendali), appartenenti al circuito internazionale di pagamento di cui l'emittente possiede licenza, regolato da apposito contratto.

A tal fine l'Agenzia trasmetterà all'Istituto Cassiere il provvedimento con il quale verranno individuati i soggetti autorizzati ad effettuare pagamenti con carte di credito (Titolari).

Attualmente le carte di credito in utilizzo da parte di AIFA sono pari a 65.

L'Agenzia provvederà ad emettere gli ordinativi di pagamento a copertura delle spese dell'estratto conto mensile.

Si precisa che, la commissione unitaria a carico dell'AIFA afferente ai bonifici effettuati all'interno dell'Area SEPA sarà quella risultante dall'Offerta economica del Cassiere.

Tutte le altre eventuali commissioni si intendono remunerate con il canone annuo onnicomprensivo, anch'esso risultante dall'Offerta Economica.

### **3.4 ELEMENTI MINIMI DEGLI ORDINATIVI**

I mandati di pagamento e le reversali di incasso (sia cartacei che telematici) dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- l'intestazione dell'Agenzia;
- il numero progressivo;
- l'esercizio finanziario a cui la spesa/entrata si riferisce;
- il nome e cognome o denominazione, indirizzo, codice fiscale o partita IVA del creditore/debitore;
- la causale del pagamento/incasso;
- l'importo in lettere e in cifre;
- le modalità di estinzione del titolo;
- la data di emissione;
- il codice CIG ove previsto;
- il codice CUP ove previsto;
- la data di esigibilità ove necessario;
- le eventuali istruzioni per l'assoggettamento all'imposta di bollo della quietanza, quando richiesta; qualora queste ultime istruzioni non risultino sugli ordinativi, il Cassiere si atterrà alle norme di legge vigenti in materia.

La presenza di una qualsiasi irregolarità negli ordinativi, comporta l'annullamento del flusso/attività.

### **3.5 INFORMAZIONI RELATIVE ALLE OPERAZIONI E ALLA TENUTA DEI CONTI**

#### **3.5.1 Rendicontazione**

Il Cassiere si impegna a trasmettere ad AIFA, mediante i canali messi a disposizione dal Cassiere medesimo, quanto indicato nei paragrafi 3.2 e 3.3 del presente Capitolato.

Il Cassiere si impegna altresì a trasmettere ad AIFA le seguenti informative:



- i. estratti conto, con periodicità mensile (o con diversa periodicità in casi di specifica richiesta da parte di AIFA);
- ii. estratti conto scalare o staffa, recanti movimenti in ordine di valuta e con il relativo conteggio dei numeri creditori o debitori, nonché degli interessi maturati e la capitalizzazione degli stessi, con periodicità trimestrale;
- iii. situazione riepilogativa dei sospesi di entrata (incassi) e di uscita (pagamenti) di cassa, con cadenza mensile;
- iv. situazione riepilogativa dei mandati da pagare e reversali da incassare, anche con cadenza periodica mensile;
- v. situazione riepilogativa mensile delle regolarizzazioni delle partite sospese.

L'AIFA verifica tutta le informative sopra elencate e comunica il proprio benessere al Cassiere, salvo segnalare, entro e non oltre sessanta (60) giorni dalla data di ricezione delle stesse, le eventuali osservazioni e differenze riscontrate, che devono essere tempestivamente regolarizzate.

Il Cassiere rimane sollevato da ogni responsabilità derivante dalla mancata o ritardata segnalazione delle eventuali discordanze rilevate dall'AIFA nella verifica della predetta documentazione.

Il Cassiere si impegna a mettere a disposizione dell'Agenzia la rendicontazione di cui al presente paragrafo nei termini previsti al par. 6.3.

Si precisa che ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica tale servizio nonché le informazioni aggiuntive proposte per la gestione della rendicontazione.

### **3.5.2 Reportistica**

Il Cassiere si impegna a trasmettere, mediante i canali messi a disposizione del Cassiere medesimo, la reportistica periodica o estemporanea richiesta dell'Agenzia a supporto delle proprie esigenze operative, secondo i requisiti di volta in volta espressi dall'AIFA.

L'AIFA richiederà tali report e verificherà la presa in carico della richiesta. Il Cassiere si impegna a mettere a disposizione dell'Agenzia la reportistica di cui al presente paragrafo nei termini previsti al par. 6.3.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cassiere rende disponibile all'Agenzia per via telematica - anche attraverso le funzionalità di Corporate Banking -, la reportistica relativa a:

- riepilogo e dettaglio delle somme addebitate all'Agenzia in riferimento ai pagamenti periodici (quali fatture per utenze telefoniche, energia elettrica, ecc.) per spese e commissioni sulle operazioni effettuate, non indicate sui relativi mandati e ordinativi di pagamento;
- riepilogo e dettaglio sui determinati strumenti di pagamento utilizzati in un determinato arco temporale;
- riepilogo e dettaglio a supporto della verifica dei livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Si precisa che ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica tale servizio nonché le informazioni aggiuntive proposte per la gestione della reportistica.



### **3.5.3 Archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva**

Il Cassiere, per tutta la documentazione contenente le informazioni relative al servizio erogato, garantisce, senza oneri aggiuntivi per l'Agenzia, il servizio di archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva, con le modalità previste dalla normativa vigente, tramite strutture tecnologiche proprie o di altri soggetti certificati alla conservazione.

La conservazione deve avvenire per tutti gli ordinativi relativi al periodo di validità del Contratto. Ciascun documento deve essere conservato per almeno 10 anni (termine di conservazione).

Il Cassiere dovrà garantire la disponibilità di tale servizio fino al termine di conservazione previsto, anche oltre la durata del Contratto, consentendo all'Agenzia l'estrazione, la riproduzione e la copia dei documenti conservati.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica la Soluzione organizzativa e informatica proposta per l'archiviazione elettronica e la conservazione sostitutiva dei documenti.

## **3.6 FIRME AUTORIZZATE**

L'AIFA comunicherà preventivamente al Cassiere le generalità delle persone autorizzate a firmare gli ordinativi di riscossione e di pagamento, nonché tempestivamente le eventuali variazioni, corredando le comunicazioni stesse delle copie delle deliberazioni degli Organi competenti che hanno conferito i poteri di cui sopra e dei relativi esemplari di firma.

## **3.7 SPORTELLI DEL CASSIERE**

Il Cassiere deve garantire la disponibilità di almeno uno sportello nel Comune di Roma, presso cui devono essere garantite, negli orari di apertura al pubblico, tutte le attività di *front office* necessarie al corretto svolgimento del servizio di cassa.





## 4 SOLUZIONI INFORMATICHE A SUPPORTO

Il Servizio di cassa dovrà essere gestito con metodologie e criteri informatici evoluti, anche attraverso l'utilizzo della piattaforma di *Corporate Banking*, messa a disposizione dal Cassiere per tutta la durata contrattuale.

Resta inteso che su richiesta di AIFA il Cassiere dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia ulteriori strumenti volti allo scambio di informazioni e documenti per la gestione del servizio di cassa (es: invio tramite mail/posta ordinaria della rendicontazione e delle comunicazioni, ecc).

Resta inteso che l'eventuale documentazione cartacea dovrà essere gestita secondo quanto disciplinato del presente Capitolato Tecnico.

### 4.1 CORPORATE BANKING

A supporto dell'operatività dell'Agenzia, il Cassiere deve mettere a disposizione il servizio di *Corporate Banking* fruibile via web con adeguati livelli di sicurezza. Il servizio dovrà essere erogato garantendo:

- disponibilità, almeno nei termini previsti al paragrafo 6.3. Si precisa che, le eventuali indisponibilità saranno tempestivamente segnalate da AIFA tramite il servizio di assistenza di cui al par.6.2;
- riservatezza e confidenzialità dei dati;
- integrità dei dati;
- modalità di accesso e protezione dei dati.

Attraverso tali funzionalità, il Cassiere dovrà rendere disponibile all'AIFA la situazione aggiornata dei saldi e dei movimenti su tutti i conti correnti esistenti, anche se non movimentati.

Resta inteso che eventuali attività di manutenzione devono, di norma, essere svolte in orari che non pregiudichino l'erogazione del servizio di cassa.

Di seguito si riporta una descrizione delle funzionalità minime previste nell'ambito del *Corporate Banking*.

Si precisa che ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica la soluzione informatica proposta per l'implementazione del servizio in riferimento alle funzionalità richieste, nonché funzionalità aggiuntive proposte per il servizio di *Corporate Banking*.

#### 4.1.1 Funzionalità del Corporate Banking e Corporate Banking Interbancario (CBI)

Di seguito si indicano le funzionalità minime (informative e dispositive) che il *Corporate Banking* deve garantire, oltre al servizio di *Corporate Banking Interbancario (CBI)*:

##### Funzionalità informative

Le funzionalità informative minime sono:

- visualizzazione: possibilità di visualizzare le informazioni e i dati in base alla profilazione dell'utente;
- esportazione dei dati: possibilità di effettuare il *download* dei dati visualizzati in file aventi estensioni (formati) lavorabili (es .xls, .xml, ecc);



- stampa: possibilità di stampare i dati e le informazioni contenuti all'interno della piattaforma di *Corporate banking*.

Si indicano, inoltre, alcune informazioni minime che l'Agenzia deve poter disporre attraverso il *Corporate Banking*:

- situazione aggiornata di mandati e reversali di incasso eseguite/in lavorazione;
- situazione aggiornata di incassi e pagamenti in sospeso;
- situazione aggiornata delle operazioni non andate a buon fine;
- la rendicontazione e la reportistica di cui ai paragrafi 3.5.1 e 3.5.2.

#### Funzionalità dispositive

Tali funzionalità consentono di gestire le seguenti tipologie di disposizioni:

1. **generazione e veicolazione di flussi dispositivi** (mandati di pagamento e reversali di incasso) intercorrenti tra AIFA e l'Istituto Cassiere attraverso modalità telematica standard; per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo 4.1.2.
2. **acquisizione** dei dati/documenti di reversali di incasso e mandati di pagamento per la successiva esecuzione; si precisa che trattasi dell'inserimento da parte di AIFA dei dati contenuti nei rispettivi documenti in formato cartaceo.

Le funzionalità dispositive dovranno consentire la corretta e completa gestione del servizio di cassa in riferimento sia agli incassi che ai pagamenti.

Dovranno essere, inoltre, rese disponibili dal Cassiere idonee funzioni di gestione completa delle diverse anagrafiche (es: conti correnti, codici IBAN) richieste per garantire la piena operatività.

Le funzionalità di Corporate Banking dovranno essere rese disponibili a tutti i soggetti depositari di firma, nonché alle figure operative individuate all'interno delle diverse strutture preposte, con adeguata profilazione (es: operatività, consultazione) in funzione delle esigenze operative e organizzative comunicate e aggiornata dall'Agenzia nel corso della durata contrattuale.

In particolare, il Cassiere deve rendere disponibili specifici profili che avranno, tra l'altro, il potere di richiedere l'attivazione/revoca di conti correnti, di abilitare/revocare le autorizzazioni alla firma e attivare/disattivare le diverse funzionalità.

Le funzionalità dispositive devono supportare gli iter autorizzativi dell'Agenzia, anche nel caso di autorizzazioni abbinate, attraverso l'apposizione della firma digitale per mezzo degli adeguati kit (es: con ID token e chiave hardware) messi a disposizione dal Cassiere.

Inoltre, le suddette funzionalità devono consentire la gestione dei diversi stati di lavorazione delle disposizioni, a titolo esemplificativo distinguendo tra disposizioni in lavorazione (es: in compilazione, in firma, firmata, inviata) e lavorate (es: lavorata, scartata), nonché stati relativi alla gestione delle anomalie (es: firma errata, firma scaduta, disposizione scartata).

#### Corporate Banking Interbancario (CBI)

Il CBI è un servizio telematico che consente all'AIFA di ricevere informazioni ed impartire disposizioni *on-line* (di incasso e pagamento) sui rapporti di conto corrente che la stessa Agenzia ha presso altri Istituti Bancari ("Banca Passiva") diversi dal Cassiere ("Banca Attiva").



#### **4.1.2 Ordinativo Informatico**

Per la gestione di reversali di incasso e mandati di pagamento tramite Ordinativo Informatico, l'Agenzia si impegna a fornire, secondo gli standard previsti dalla normativa vigente, appositi file telematici contenenti tutti i dati anagrafici e contabili necessari per l'esecuzione e la successiva rendicontazione dei relativi movimenti.

Il Cassiere si impegna a gestire il servizio di cassa con l'utilizzo di ordinativi di incasso e pagamento informatici emessi da AIFA e sottoscritti esclusivamente con firma digitale, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente.

L'apposizione della firma digitale ai documenti informatici e le attività di gestione, trasmissione e conservazione degli stessi dovranno rispettare la normativa vigente in materia.

Il Cassiere, una volta data conferma della presa in carico della lavorazione di un determinato flusso effettua le operazioni disposte nel flusso medesimo e ne dà conto all'Agenzia, anche mediante restituzione di file telematici contenenti gli estremi degli incassi/dei pagamenti effettuati così come già descritto nei paragrafi 3.1 e 3.2.



## 5 ASPETTI OGGETTO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CASSA

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico previsto al paragrafo 6 del Disciplinare di gara, i concorrenti dovranno descrivere in Offerta Tecnica **la soluzione con cui intendono gestire la fase di avvio e messa a regime del servizio di cassa**, sia in riferimento agli elementi minimi descritti nel presente Capitolato Tecnico, sia a quelli migliorativi eventualmente offerti, anche in relazione ai seguenti aspetti:

- **Gestione del servizio di cassa:** il concorrente descrive in Offerta Tecnica la soluzione organizzativa e informatica proposta per la gestione di sistemi di incasso e pagamento descritta ai paragrafi 3.2 e 3.3. Inoltre il concorrente potrà descrivere eventuale/i proposta/e aggiuntiva/e inerente/i la gestione degli incassi e dei pagamenti. Si precisa che le eventuali proposte aggiuntive inerenti la gestione degli incassi, devono essere coerenti con la disciplina normativa relativa al Nodo dei Pagamenti-SPC.
- **Corporate Banking:** il concorrente descrive in Offerta Tecnica la soluzione informatica proposta per l'implementazione del servizio di *Corporate Banking* descritto al paragrafo 4.1. Inoltre il concorrente potrà descrivere eventuali funzionalità aggiuntive rispetto a quelle descritte al paragrafo 4.1.1.
- **Rendicontazione e Reportistica:** il concorrente descrive in Offerta Tecnica la soluzione proposta per la gestione della rendicontazione e della reportistica in riferimento a quanto indicato nel paragrafo 3.5.1 e 3.5.2. Inoltre il concorrente potrà proporre e descrivere eventuali informazioni aggiuntive che saranno contenute nei documenti.
- **Archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva:** il concorrente descrive in Offerta Tecnica la soluzione organizzativa e informatica proposta per l'archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva dei documenti di cui al paragrafo 3.5.3 del presente Capitolato Tecnico.

Si precisa che gli eventuali aspetti migliorativi del servizio offerti dal concorrente in sede di Offerta Tecnica, in caso di aggiudicazione dovranno essere garantiti dal Cassiere per tutta la durata contrattuale.



## 6 GOVERNO DEL SERVIZIO

Tale fase contempla l'insieme di tutte le attività e operazioni a supporto della corretta esecuzione del servizio, nonché di quelle finalizzate alla rilevazione dell'efficacia delle prestazioni erogate.

In particolare, tale supporto deve essere erogato dal Cassiere che provvederà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla ricezione delle richieste di lavorazione e delle segnalazioni di anomalia/malfunzionamento, all'esecuzione delle attività richieste, alla gestione delle eventuali anomalie, alla gestione della documentazione, alla predisposizione e invio della rendicontazione e della reportistica, al monitoraggio dei livelli di servizio.

Per la corretta erogazione del servizio di cassa è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Cassiere e l'AIFA.

Resta inteso che il Cassiere si impegna a fornire, negli ultimi 2 (due) mesi di efficacia del presente contratto ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, per un periodo di 20 (venti) giorni lavorativi, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze al personale dell'AIFA o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel Capitolato Tecnico. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Per tale attività non sono previsti compensi aggiuntivi.

Il Cassiere si impegna, infine, a consegnare al termine del contratto tutte le istruzioni, le informazioni e la documentazione aggiornata, nonché le disponibilità presenti in cassa necessarie per l'espletamento del servizio.

### 6.1 GESTIONE DEL SERVIZIO

#### 6.1.1 Responsabile del Servizio del Cassiere

Il Cassiere deve individuare e mettere a disposizione dell'AIFA un Responsabile del Servizio che sarà responsabile, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- della gestione dei rapporti con l'Agenzia;
- del monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del Contratto;
- dell'esecuzione delle azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Gli eventuali disservizi e inadempienze contestate da AIFA al Responsabile del Servizio del Cassiere, si intendono come presentate direttamente al Cassiere.

### 6.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza dei servizi resi, il Cassiere dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza per l'intera durata contrattuale, finalizzato a fornire tutto il supporto necessario atto a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Il servizio di assistenza offerto si intende attivo nei giorni lavorativi e nel consueto orario di ufficio (quindi, almeno dalle 9.00 alle 18.00 da lunedì al venerdì), ed avrà l'obiettivo di fornire supporto alle richieste dell'Agenza (es: richiesta di informazioni, supporto tecnico, risoluzioni di problematiche, ecc).

L'assistenza deve essere garantita anche mediante utilizzo di personale tecnico specializzato in grado di risolvere problemi quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, difficoltà di consultazione di dati o documenti, difficoltà di accesso telematico al *Corporate Banking*, supporto per la risoluzione di eventuali problemi nella gestione del *Corporate Banking*, etc.



Pertanto, il Cassiere si impegna a mettere a disposizione dell'AIFA l'accesso al servizio di assistenza mediante almeno i seguenti canali di comunicazione:

- numero telefonico;
- e-mail.

### 6.3 LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati.

Livelli di servizio minimi richiesti:

<b>CODICE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>LIVELLO MINIMO ATTESO</b>	<b>RILIEVI o PENALI</b>
3.a	Tempi di estinzione dell'ordinativo	Entro 3 giorni lavorativi	Penale (Euro 100,00 per ogni ordinativo eseguito oltre il livello minimo atteso)
3.b	Tempi di ricezione della quietanza/flusso telematico di estinzione degli ordinativi disposti dall'AIFA, dalla data e ora dell'estinzione	Entro 1 giorno lavorativo	Rilievo
3.2.a	Tempi di segnalazione della ricezione delle somme da parte del Cassiere (incassi)	Tempestivamente (e comunque entro 24 ore dall'incasso)	Rilievo
3.2.b	Invio dell'elenco delle operazioni di incasso ricevute	Entro 1 giorno lavorativo	Rilievo
3.3.a	Tempi di segnalazione del pagamento relativo a spese ricorrenti da parte del Cassiere	Tempestivamente (e comunque entro 24 ore dal pagamento)	Rilievo
3.3.b	Invio dell'elenco delle operazioni di pagamento effettuate	Entro 1 giorno lavorativo	Rilievo



<b>CODICE</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>LIVELLO MINIMO ATTESO</b>	<b>RILIEVI o PENALI</b>
3.5.1.a	Disponibilità della seguente rendicontazione: <b>estratti conto</b> , con periodicità mensile (o con diversa periodicità in casi di specifica richiesta da parte dell'AIFA); <b>estratti conto scalare o staffa</b> , recanti movimenti in ordine di valuta e con il relativo conteggio dei numeri creditori o debitori, nonché degli interessi maturati e la capitalizzazione degli stessi, con periodicità trimestrale; <b>situazione riepilogativa dei sospesi di entrata (incassi) e di uscita (pagamenti) di cassa</b> , con cadenza mensile; <b>situazione riepilogativa dei mandati da pagare e reversali da incassare</b> , anche con cadenza periodica mensile; <b>situazione riepilogativa mensile delle regolarizzazioni delle partite sospese</b>	Entro 5 giorni lavorativi dalla fine del periodo di riferimento	Penale (Euro 100,00 per ciascun giorno lavorativo oltre il livello minimo atteso)
3.5.2.a	Disponibilità della reportistica richiesta dall'AIFA	Entro 7 giorni lavorativi successivi dalla verifica di presa in carico della richiesta	Penale (Euro 50,00 per ciascun giorno lavorativo oltre il livello minimo atteso)
4.a	Tempi per la completa messa a disposizione del servizio di <i>Corporate Banking</i>	Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula	Penale (Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo oltre il livello minimo atteso)
4.1.a	Disponibilità del servizio di <i>Corporate Banking</i>	24 ore su 24, 365 giorni all'anno, con indisponibilità al massimo pari a 2 ore consecutive a partire dalla data e ora di segnalazione da parte di AIFA	Rilievo



**RILIEVI:** sono le azioni di avvertimento dell'AIFA conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale; i rilievi non determinano l'immediata applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e se reiterati e accumulati danno luogo a penali. Il Cassiere è infatti tenuto a corrispondere all'AIFA una penale pari a Euro 500,00 per ogni n. 5 rilievi ricevuti nel trimestre di riferimento per il mancato rispetto di ciascuno dei livelli di servizio soggetti a rilievo richiesti nel presente Capitolato Tecnico, eventualmente migliorati o offerti in sede di Offerta Tecnica dall'aggiudicatario, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

I rilievi potranno essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione.

**PENALI:** in caso di mancato rispetto di ciascuno dei livelli di servizio soggetti a penale richiesti nel presente Capitolato Tecnico, eventualmente migliorati o offerti in sede di Offerta Tecnica dall'aggiudicatario in sede di Offerta Tecnica, il Cassiere è tenuto a corrispondere all'AIFA le penali stabilite nella tabella che precede, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.