

CAPITOLATO TECNICO
SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA
CARTA DI INCLUSIONE E DEI RELATIVI RAPPORTI AMMINISTRATIVI PER
CONTO DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

INDICE

DEFINIZIONI	4
1. OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
1.1 SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA DI INCLUSIONE E RELATIVI RAPPORTI AMMINISTRATIVI.....	5
1.2 SERVIZIO OPZIONALE DI INVIO DI MATERIALE INFORMATIVO (SOLO PER CARTA ACQUISTI).....	8
2. AVVIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
PRESENZA E DISTRIBUZIONE DI SPORTELLI SUL TERRITORIO NAZIONALE	10
MODALITA' E REGOLE DI COLLOQUIO TRA INPS ED IL GESTORE.....	12
2.1 PROCESSO DI RICHIESTA E RITIRO DELLE CARTE ALLO SPORTELLO DEL GESTORE	13
2.1 A) RICHIESTA, EMISSIONE E RITIRO DELLA CARTA ACQUISTI	13
2.1 B) RICHIESTA DELLE CARTE CON RICORSO A SOGGETTO TERZO	16
2.1 C) RITIRO DELLA CARTA DI INCLUSIONE	17
2.2 VERIFICHE PERIODICHE E RICARICHE SUCCESSIVE ALLA PRIMA DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA DI INCLUSIONE	19
2.3 ESTINZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA DI INCLUSIONE A SEGUITO DELLA PERDITA DEI REQUISITI	20
2.4 OPERAZIONI DI ACCREDITO SULLA CARTA ACQUISTI E SULLA CARTA DI INCLUSIONE O DI STORNO DEGLI ACCREDITI	21
2.5 SOSTITUZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA DI INCLUSIONE IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO, CLONAZIONE.....	22
2.6 SOSTITUZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA DI INCLUSIONE PER DANNEGGIAMENTO/MALFUNZIONAMENTO.....	24
2.7 SOSTITUZIONE DELLA CARTA SCADUTA.....	25
2.8 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE	27
2.9 VARIAZIONE/MODIFICA DATI DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA DI INCLUSIONE	29
3. CARATTERISTICHE DELLE CARTE	31
3.1 CARTA ACQUISTI E LIMITI DI UTILIZZO.....	31
3.1.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta Acquisti	32
3.1.2 Disegno della Carta Acquisti	32
3.1.3 Lista Merchant Category Code (mcc) disabilitati e usi inibiti della Carta Acquisti	33
3.2 CARTA DI INCLUSIONE E LIMITI DI UTILIZZO	33
3.2.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta di Inclusione.....	35
3.2.2 Disegno della Carta di Inclusione	35
3.2.3 Lista Merchant Category Code (mcc) disabilitati e usi inibiti della Carta di Inclusione	36

4.	MODALITÀ DI INCASSO DEI FONDI DA PARTE DEL GESTORE	36
4.1	INCASSO FONDI PER CARTA ACQUISTI	36
4.2	INCASSO FONDI PER CARTA DI INCLUSIONE	37
5.	SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA SUI PROGRAMMI DELLE CARTE	37
5.1	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SALDO RESIDUO DELLA CARTA	40
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PORTALE TELEMATICO	40
6.1	PORTALE TELEMATICO PER LA CARTA ACQUISTI	40
6.2	PORTALE TELEMATICO PER LA CARTA DI INCLUSIONE	41
7.	LIVELLI DI SERVIZIO	42
7.1	LIVELLI DI SERVIZIO SULLA GESTIONE DELLE CARTE	42
7.1.1.	Reportistica relativa alla gestione della Carta Acquisti e della Carta di Inclusione	42
7.2	LIVELLI DI SERVIZIO SULL'ASSISTENZA TELEFONICA	44
7.2.1.	Reportistica relativa al servizio di Assistenza Telefonica	45
8.	RESPONSABILE DEL CONTRATTO	47
9.	ALLEGATI	48

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 di Inclusione, in possesso dei rispettivi requisiti per l'ottenimento della Carta.
- **Carta:** indistintamente la Carta Acquisti Ordinaria o la Carta di Inclusione 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 di Inclusione:** la Carta di Inclusione di cui all'articolo 4, comma 8, del D.L. n. 48/2023 recante "Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro" e successive modificazioni, convertito con modificazioni nella Legge n. 85 del 3 luglio 2023, utilizzata per l'erogazione dell'Assegno di inclusione.
- **Gestore:** soggetto incaricato del servizio integrato di gestione della Carta Acquisti Ordinaria e della Carta di Inclusione.
- **MLPS:** il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
- **Parte Pubblica/MEF/Committente:** il Ministero dell'economia e delle finanze.
- **Programma:** il Programma Carta Acquisti Ordinaria e/o Carta di Inclusione.
- **Portale Telematico** il Portale telematico per la Carta Acquisti ed il Portale telematico per la Carta di Inclusione.
- **Richiedente:** soggetto che effettua la richiesta della Carta acquisti o dell'Assegno di inclusione.
- **Soggetto Attuatore o INPS:** l'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS), fatte salve eventuali successive modifiche che intervengano *ope legis*, nelle more della durata del presente Contratto.
- **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 di Inclusione** 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 e 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 nel testo del presente Capitolato non sia specificato **Carta Acquisti o Carta di Inclusione, le caratteristiche/specifiche richieste si intendono applicate ad entrambe le Carte.**

Il Gestore del Contratto, con la sottoscrizione del medesimo, accetta che le disposizioni del presente Capitolato potranno essere modificate, a richiesta della Committente, o per sopravvenute disposizioni legislative e/o per mutate esigenze tecniche della Committente, che abbiano riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo a:

- sostituzione della Carta acquisti e/o Carta di inclusione con ulteriori misure di sostegno sociale/occupazionale e di contrasto alla povertà;
- funzionalità delle carte;
- modifica del numero di beneficiari;
- modalità di richiesta e consegna/distribuzione delle carte;
- nuovi Soggetti attuatori e/o ulteriori soggetti che dovessero subentrare nei processi di Gestione integrata delle Carte.

1.1 SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DELLA CARTA ACQUISTI E CARTA DI INCLUSIONE 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 di Inclusione:

- Le Carte di Inclusione emesse devono essere abilitate al **prelievo di contanti con un limite mensile** indicato all'art. 4, comma 8, del Decreto-legge n.48/2023, ovvero definito con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, ai sensi del comma 9 del medesimo articolo, e devono

permettere di effettuare un bonifico mensile verso i soggetti indicati al citato comma 8.

- Per **ogni prelievo di contanti** della Carta di inclusione previsto dall'art. 4, comma 8, del Decreto-legge n. 48/2023, eventuali commissioni previste per ciascun prelievo da ATM del Gestore e dagli altri ATM sul territorio italiano; saranno addebitate sul plafond della Carta di Inclusione.
- Per **ogni bonifico (bonifico SEPA)** previsto dall'art. 4, comma 8, del Decreto-legge n. 48/2023, presso gli sportelli del Gestore, eventuali commissioni previste per ciascun bonifico saranno addebitate sul plafond della carta di Inclusione.

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.

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**;
- ii) **ricezione presso gli sportelli** del Gestore delle **richieste/domande afferenti la Carta Acquisti** 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 verifica dei criteri definiti nelle norme di attuazione, **consegna presso gli sportelli del Gestore delle Carte Acquisti e delle Carte di Inclusione** attive e caricate delle relative risorse finanziarie.
- 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 del MPLS a seguito della perdita dei requisiti o nel caso di decesso del titolare, con reintroito al soggetto pubblico o riassegnazione delle somme, secondo le modalità previste nel decreto adottato ai sensi dell'articolo 4 comma 7 del decreto-legge n.48/2023;
- 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 periodico / mensile alla Parte Pubblica dei **flussi per il monitoraggio delle carte emesse**, dei saldi finanziari e delle carte non ritirate;
- 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S dello schema di Contratto. Con riferimento alla **Carta di Inclusione**, 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 di Inclusione, dei pagamenti, effettuati tramite bonifico e dei prelievi di contanti, nonché delle somme reintrostate 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 Carta di Inclusione;
- ii) **Servizio di Assistenza telefonica** per l'ottenimento di **informazioni relative alle modalità di**

funzionamento dei Programmi delle Carte;

- iii) **Servizio di Assistenza telefonica** per l'ottenimento di **informazioni relative alla gestione delle Carte;**
- iv) **Servizio di Assistenza telefonica** per il **Blocco Carta** per furto/smarrimento/clonazione;
- v) **(Solo per Carta Acquisti) Servizio telefonico** 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;
- vi) **(Solo per Carta Acquisti) Servizio 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; 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**, per le chiamate verso il Centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti, per le informazioni di cui sopra;
- vii) **(Solo per Carta Acquisti) realizzazione di un servizio di personalizzazione degli SMS.**
- viii) **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;

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 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 di Inclusione per la Richiesta 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 (SOLO PER CARTA ACQUISTI)

H) Servizi di Invio di materiale informativo

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:** raccolta delle lettere non recapitate (con riferimento a tutte le comunicazioni inviate) 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 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 i **processi**, 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 di Inclusione e dei relativi rapporti amministrativi ovvero le informazioni/documentazioni che vengono scambiate tra la Parte Pubblica/MEF, il MLPS (solo per Carta di Inclusione), 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 di Inclusione.

Resta inteso che ogni eventuale modifica intervenuta verrà comunicata all'aggiudicatario prima della stipula del Contratto e/o durante l'esecuzione contrattuale.

Si precisa inoltre, nell'ambito della Carta di Inclusione 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 2 "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.

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 almeno 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

<u>Macro area per ambiti territoriali/regionali</u>	Sportelli
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
Italia	8.000

Per quanto riguarda la **ripartizione all'interno delle macro aree**, è comunque **necessario garantire uno sportello in ogni comune indicato per le macro aree (Nord ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole) di cui all'Allegato 2 del Capitolato Tecnico**.

Si precisa inoltre che per il complesso dei **Comuni di ciascun Ambito territoriale** (definito ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera a), della legge 8 novembre 2000, n. 328), di garantire a livello di Ambito, almeno uno sportello **ogni 20 beneficiari, da collocare nei territori non già coperti** (3.570 Comuni, si tratta di circa **1.480 uffici/sportelli**); resta ferma, a richiesta motivata dell'Operatore e successiva accettazione da parte della Committente, di derogare alla sola distribuzione degli sportelli rispetto agli ambiti territoriali non già coperti, mantenendo comunque fermo il suddetto numero di 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 2 "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 **almeno 4 ore al giorno ed almeno, fatto salvo diverso accordo tra le parti, 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 di cui all'articolo 15 S del Contratto.

Il Gestore su richiesta del MEF e/o MPLS, fornirà l'elenco aggiornato (comprensivo di CAP, Comune e Indirizzo) degli sportelli sul territorio nazionale, tenuto conto anche di quanto previsto all'art. 4 S comma 12 del Contratto, 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.

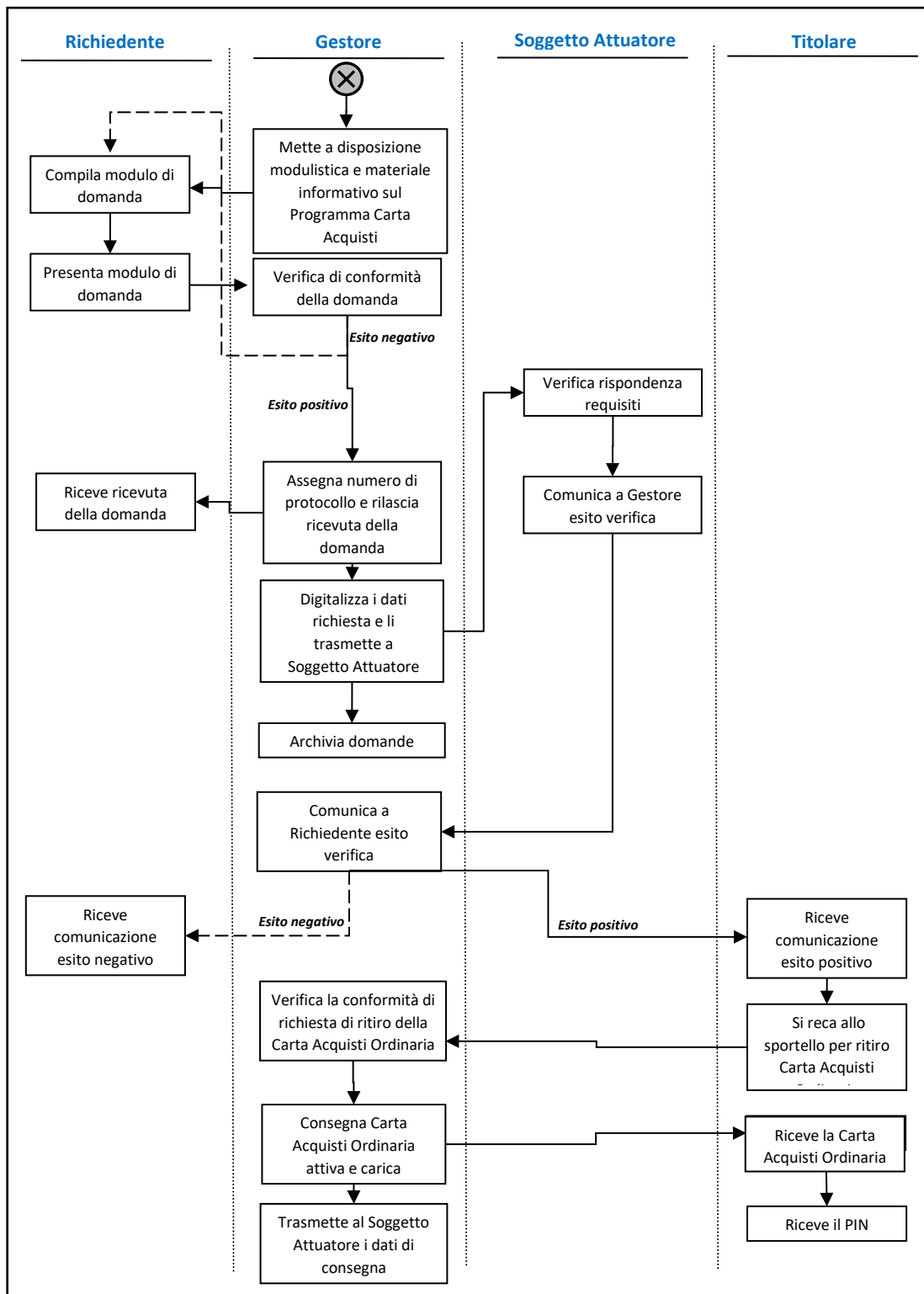
MODALITA' E REGOLE DI COLLOQUIO TRA INPS ED IL GESTORE

Le modalità e regole di colloquio contenute nel presente Capitolato, potrebbero subire delle modifiche procedurali e/o tecniche e/o normative in corso di esecuzione contrattuale, a seguito di specifiche esigenze delle Parti coinvolte nel processo di gestione della Carta Acquisti e della Carta di Inclusione.

- **CARTA ACQUISTI:** Cfr. Allegato 1 - 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 DI INCLUSIONE:** In relazione all'intera infrastruttura da adottare ai fini dell'espletamento dei servizi di cui alla Carta di Inclusione, 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



- 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 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.

- 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 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

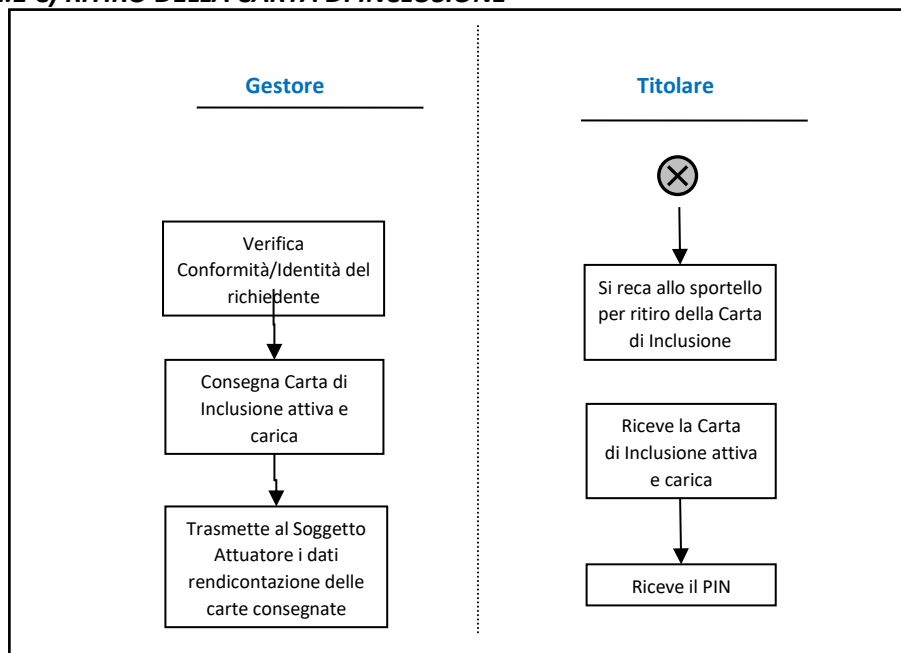
disposizione del Gestore, o rivolgersi allo sportello del Gestore per richiedere l'ottenimento di un nuovo PIN, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 15 S dello Schema di Contratto - Condizioni speciali. In sede di stipula, il Gestore dovrà indicare quale tra le due modalità di consegna del PIN al Titolare verrà utilizzata. In ogni caso, eventuali ulteriori modalità di 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 e 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) RITIRO DELLA CARTA DI INCLUSIONE



- 1) **Il Gestore mette a disposizione materiale informativo:** materiale informativo messo a disposizione dal Gestore presso tutti gli sportelli o stampato su mera richiesta verbale da parte del Richiedente.

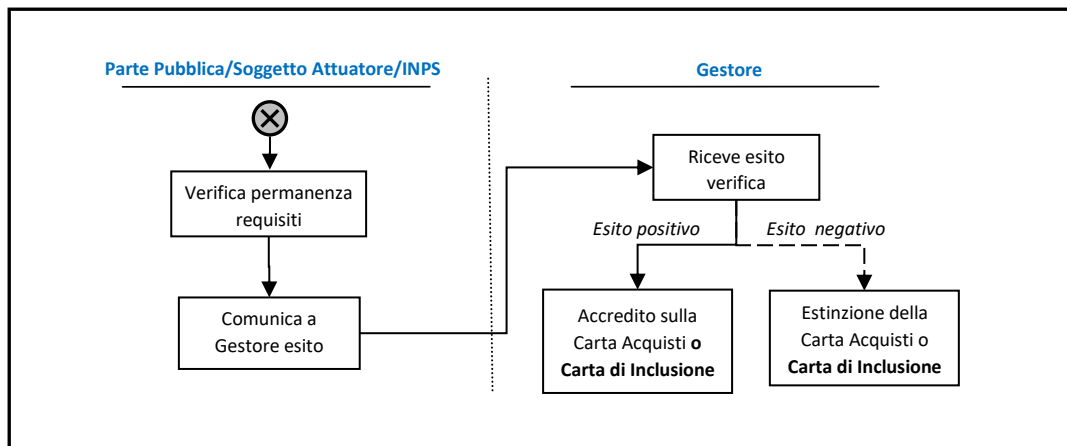
La suddetta documentazione è predisposta secondo le specifiche indicate dalla Parte Pubblica e/o del Soggetto Attuatore e/o Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali.

- 2) **Il Gestore comunica al Richiedente l'invito a ritirare la Carta di Inclusione 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 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 il Richiedente/Titolare si reca allo sportello del Gestore per il ritiro della Carta di Inclusione. 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 di Inclusione nel caso in cui fosse stato riconosciuto il beneficio da parte del Soggetto Attuatore. Il Gestore renderà disponibile a richiesta della Parte Pubblica e/o Soggetto attuatore e/o Ministero del Lavoro, la rendicontazione sul Servizio effettuato di invio della comunicazione con particolare riferimento alle carte che non dovessero essere ritirate, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto

- Condizioni speciali.

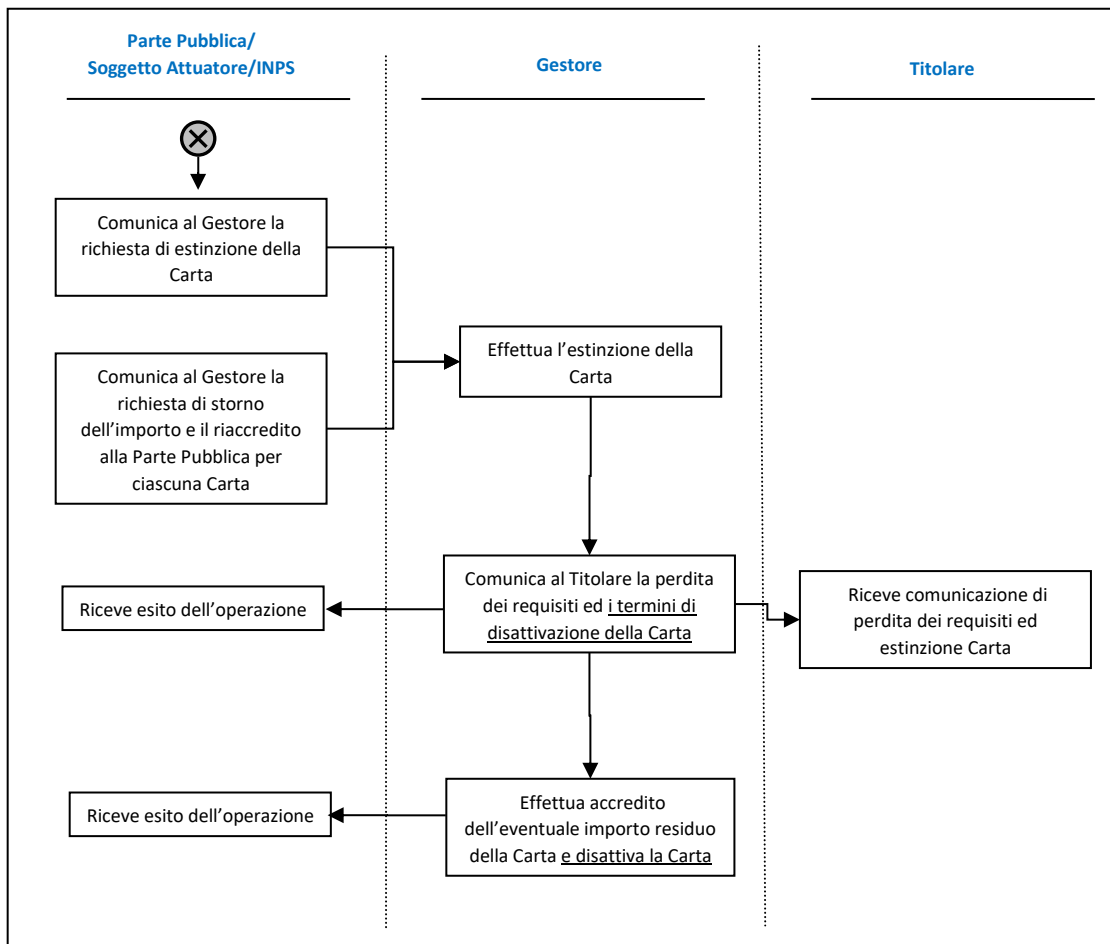
- 3) Il Gestore verifica la conformità del Richiedente per il ritiro della Carta di Inclusione:** Il Gestore identifica il soggetto in base al documento d'identità/codice fiscale e verifica il diritto del Richiedente a ricevere la Carta di Inclusione sulla base della disposizione ricevuta precedentemente. 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 di Inclusione il beneficiario deve compilare apposito modulo di consegna Carta messo a disposizione dal Gestore.
- 4) Il Gestore Consegna la Carta di Inclusione attiva e carica e rilascia il PIN:** il Gestore consegna al Richiedente/Titolare una Carta di Inclusione 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.
- 5) Il Gestore trasmette ad INPS i dati di consegna:** il Gestore, a seguito della consegna della Carta di Inclusione, 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 6) INPS inoltra le disposizioni di accredito:** le disposizioni di accredito sulla Carta di Inclusione sono inoltrate dall'INPS al Gestore con cadenza mensile.
- 7) Il Beneficiario consulta il saldo Carta e movimenti:** il Beneficiario della Carta di Inclusione potrà consultare il saldo e i movimenti della propria Carta tramite:
- ATM del Gestore;
 - Ufficio/Sportello del Gestore;
 - Servizio di Assistenza telefonica messo a disposizione del Gestore.
- Il Beneficiario della Carta di Inclusione 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 DI INCLUSIONE



- 1) **Il Soggetto Attuatore/INPS verifica la permanenza dei requisiti:** Per la Carta acquisti la verifica avviene con cadenza bimestrale; per la Carta di Inclusione 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 di Inclusione, 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 di Inclusione. 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.
- 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.

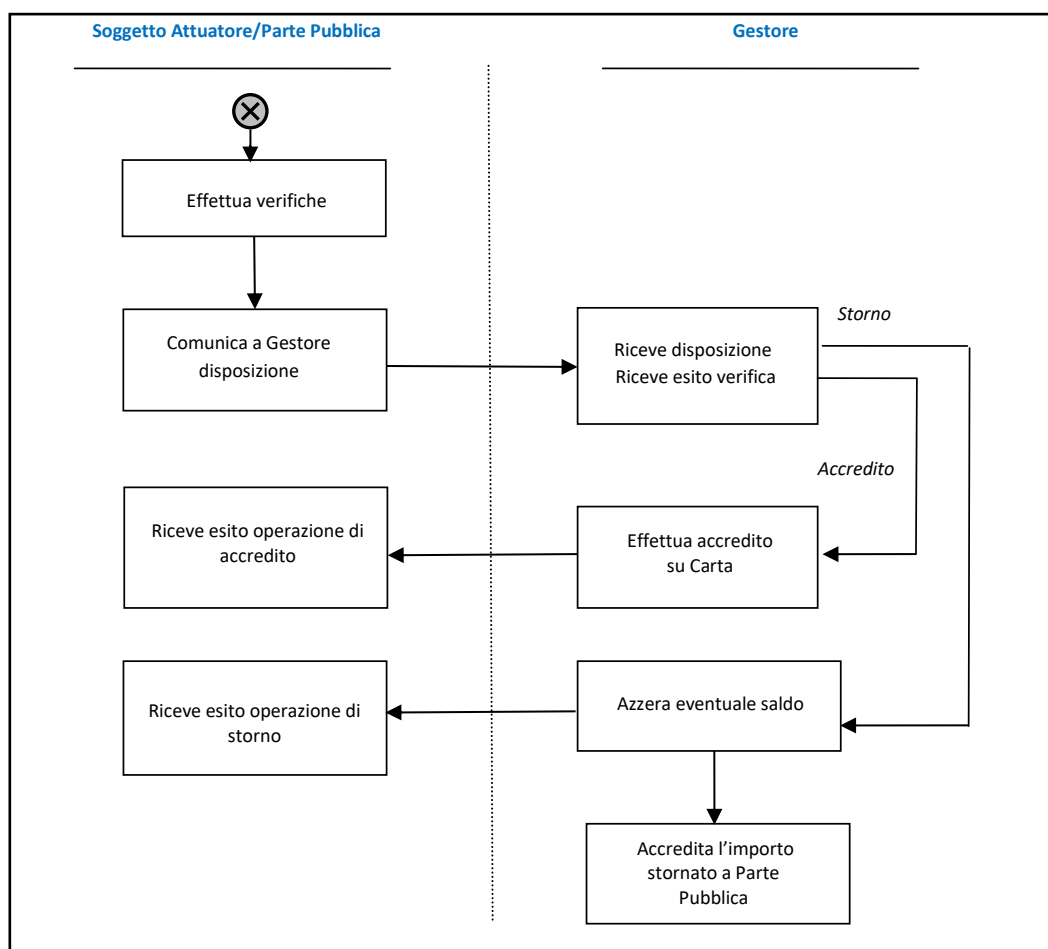
2.3 ESTINZIONE DELLA CARTA ACQUISTI E DELLA CARTA DI INCLUSIONE A SEGUITO DELLA PERDITA DEI REQUISITI



- 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).
- 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.
- 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 di Inclusione, 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 DI INCLUSIONE O DI STORNO DEGLI ACCREDITI

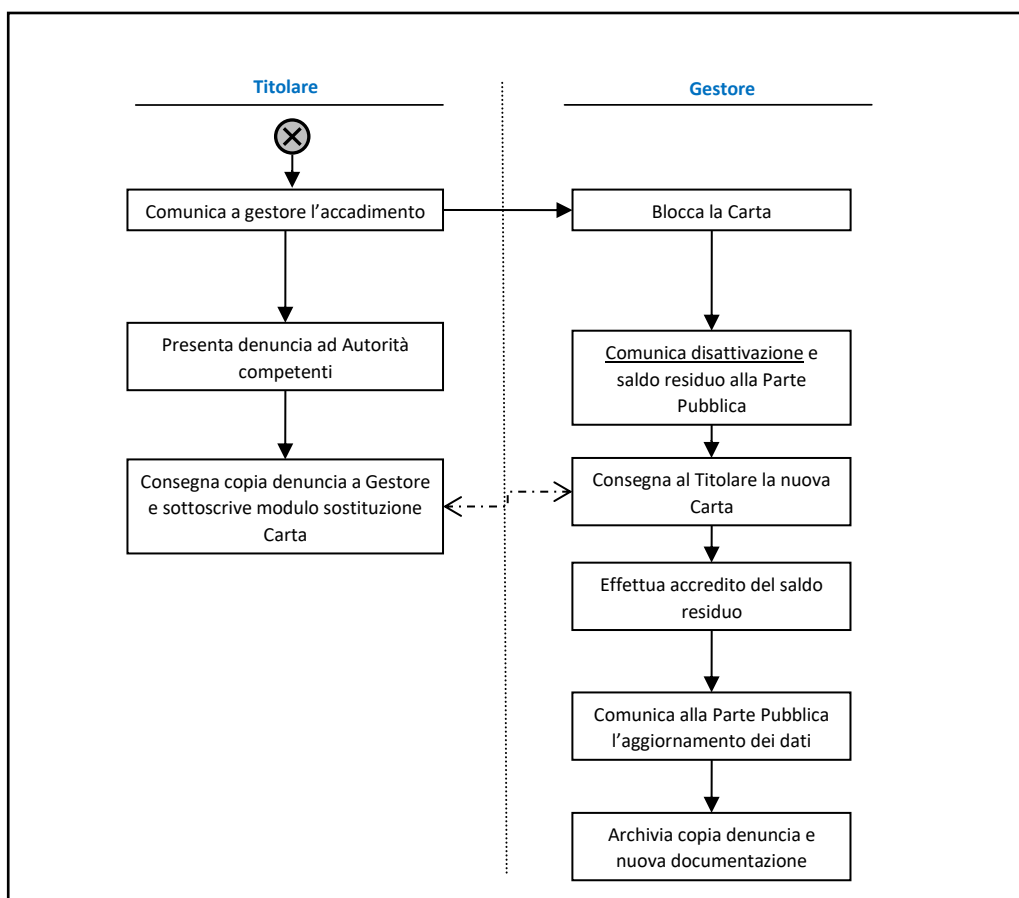


- 1) **Il Soggetto Attuatore/INPS effettua le verifiche:** il Soggetto Attuatore/INPS periodicamente effettua le verifiche sui requisiti e/o sulle condizioni che determinano l'importo da accreditare.
- 2) **Il Soggetto Attuatore/INPS comunica al Gestore la disposizione:** il Soggetto Attuatore trasmette 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 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 azzera 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.
- 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 DI INCLUSIONE 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 comunicazione ricevuta mediante il servizio di assistenza telefonica.
- 3) **Il Gestore consegna al Titolare la nuova Carta di Inclusione:** 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, 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.

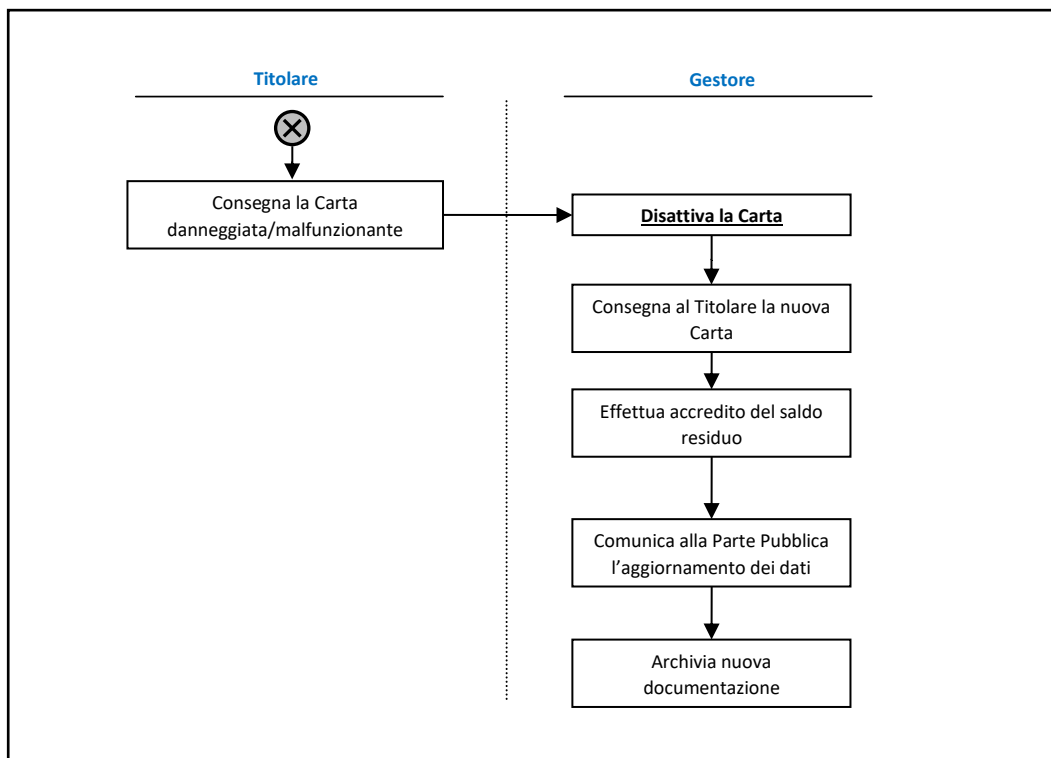
5) **Il Gestore effettua l'accredito del saldo residuo:** il Gestore effettua il trasferimento del saldo residuo dalla vecchia Carta alla nuova Carta, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla consegna della nuova Carta, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.

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 di Inclusione 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 DI INCLUSIONE 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 di Inclusione:** 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 3) **Il Gestore effettua accredito del saldo residuo:** l'accredito è effettuato entro 2 (due) giorni lavorativi dell'emissione della Carta, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 4) **Il Gestore comunica alla Parte Pubblica per la Carta Acquisti ed all'INPS per la Carta di Inclusione l'aggiornamento dei dati:** avviene entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla consegna

della nuova Carta al Titolare, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.

- 5) **Archiviazione e conservazione:** cfr. apposito processo 2.8.

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 vigenza del presente Contratto e ai sensi di quanto previsto all'articolo 2 S commi 2 e 3 del Contratto - Condizioni speciali.

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

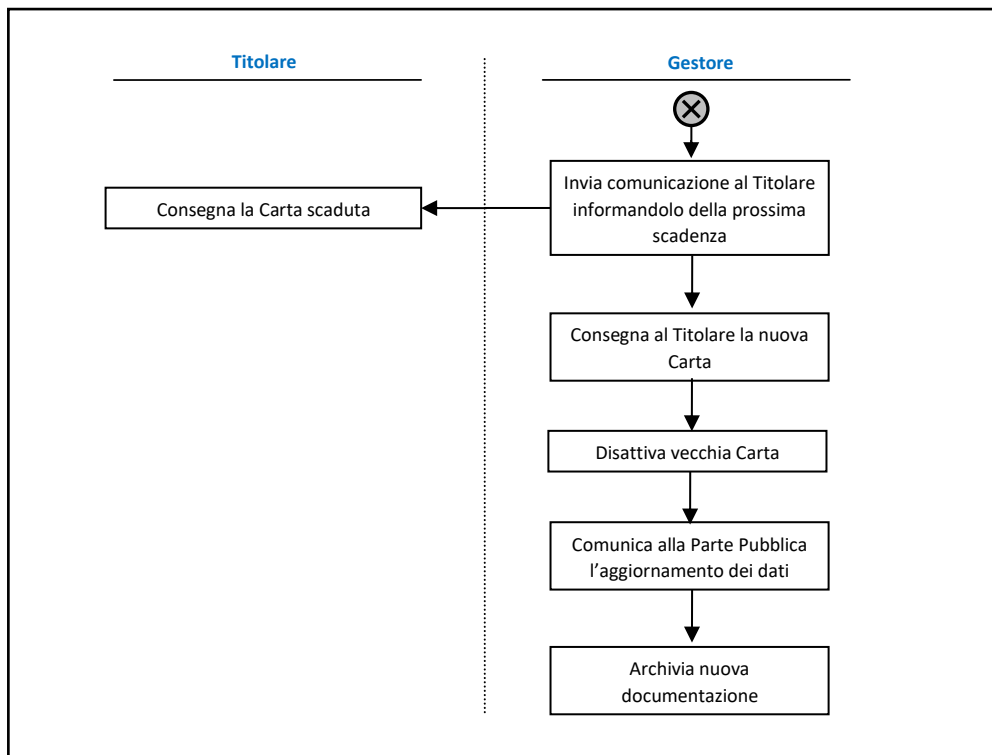
- a) all'invio della relativa comunicazione nelle modalità e nelle tempistiche previste nel presente Capitolato tecnico, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali;
- b) al ritiro della Carta scaduta riconsegnata dal Titolare presso il proprio sportello 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.

Infine, nei casi di scadenza della Carta Acquisti e della Carta di Inclusione in vigenza del precedente Contratto e di sostituzione della Carta a cura del Gestore che eroga il servizio in vigenza 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- f) alla consegna della Carta e del relativo PIN (cfr. par. 2.1), nelle modalità e nelle tempistiche previste nel presente Capitolato per ciascuna Carta, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali;
- g) Alla trasmissione al Soggetto Attuatore/INPS dei dati di consegna delle Carte nelle modalità previste nel presente Capitolato.

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

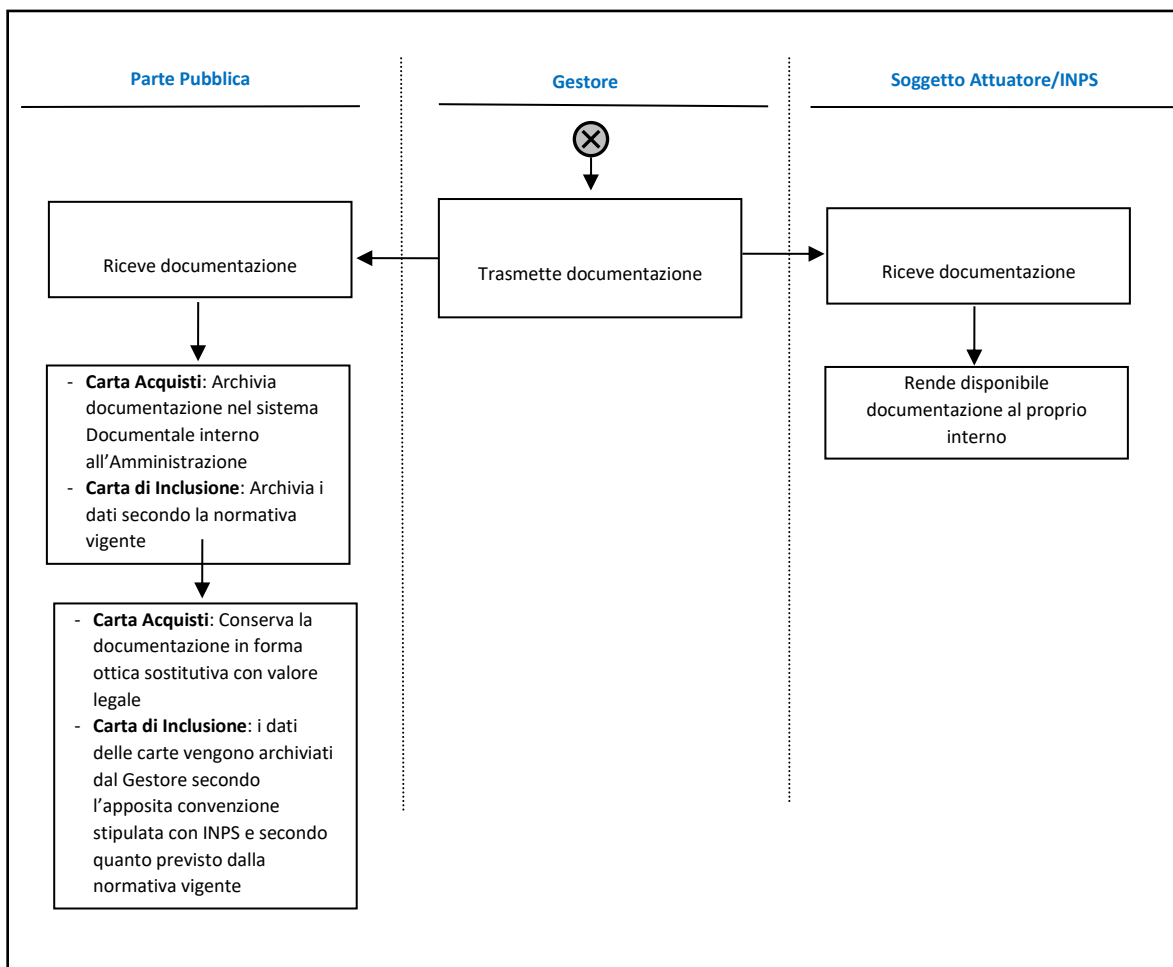
- Condizioni speciali



- 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 di Inclusione almeno 20 (venti) giorni lavorativi prima della data di scadenza della Carta, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.
- 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.

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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali.

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;

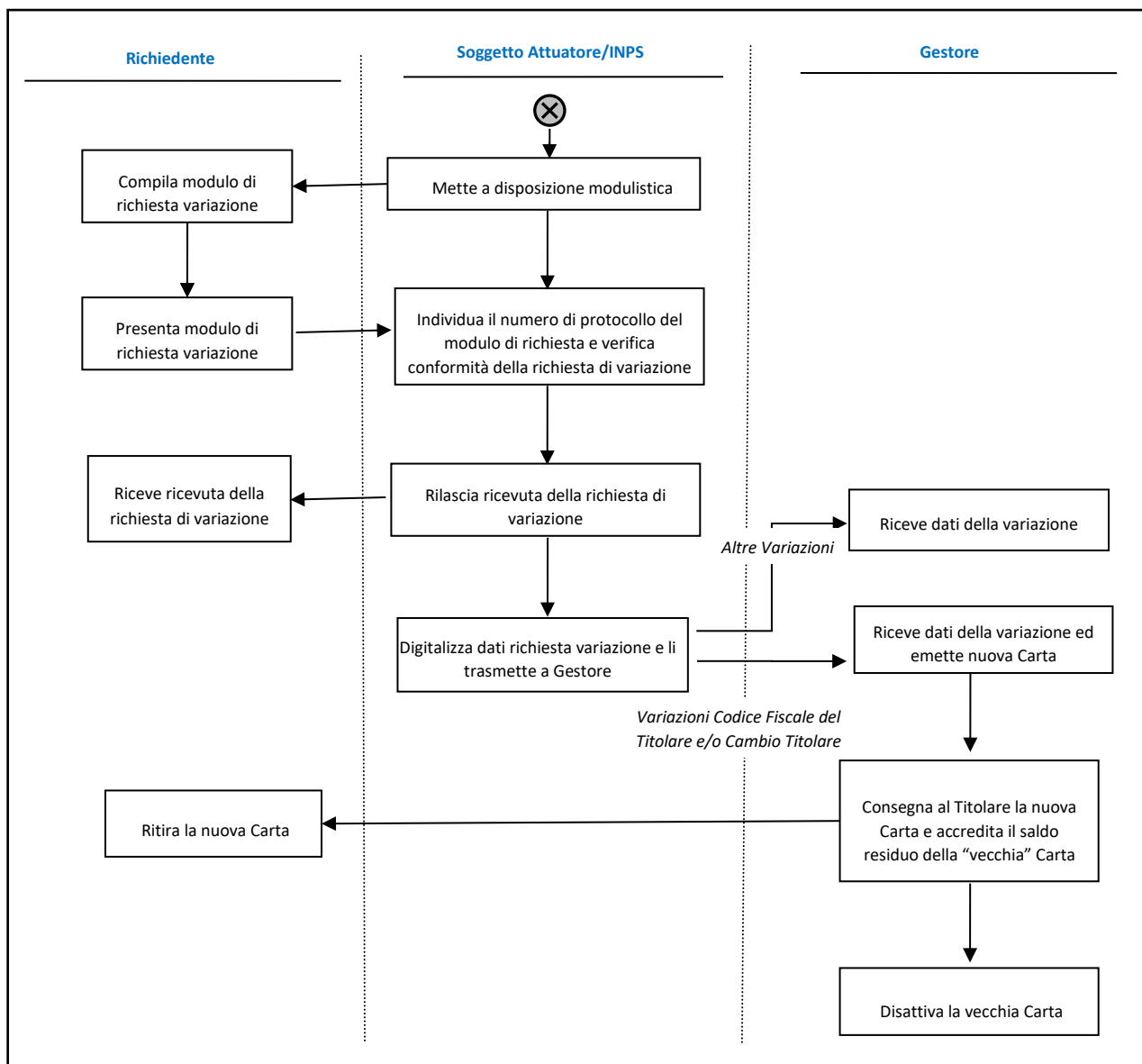
2.2 Carta di Inclusione: i dati delle carte vengono archiviati dal Gestore secondo l'apposita convenzione stipulata con INPS e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

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 di Inclusione: 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 DI INCLUSIONE



- 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



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 di Inclusione 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 stanziata 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 25,00 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 Acquisti,

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:

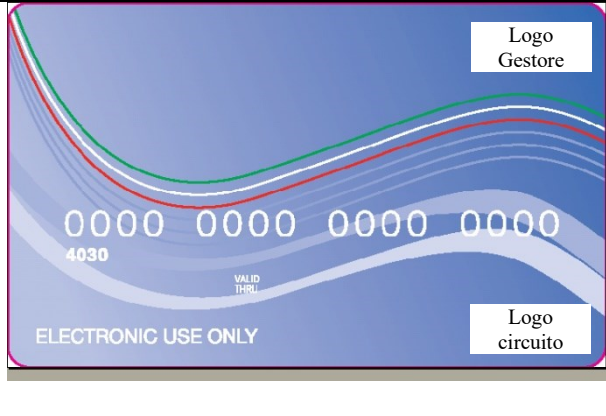
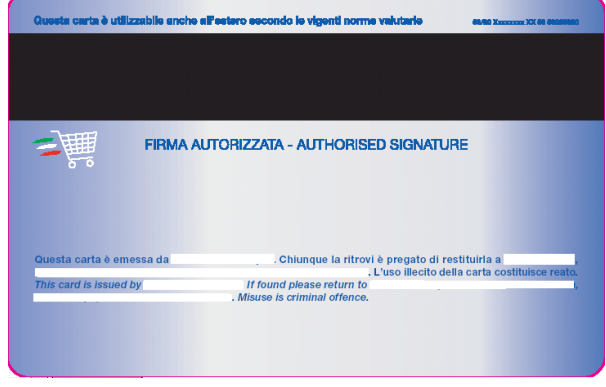
3.1.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta Acquisti

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

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

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
Retail Stores	5310	Discount stores
	5311	Department stores
	5411	Grocery Shops and Supermarkets
	5422	Freezer, Locker, Meat, Provisioners
	5451	Dairy Products Stores
	5462	Bakeries
	5499	Miscellaneous Food Stores - Convenience Stores, Markets, Specialty stores and Vending machines
Miscellaneous stores	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 DI INCLUSIONE E LIMITI DI UTILIZZO

Le Carte di Inclusionione sono carte prepagate ricaricabili dal Gestore sulla base delle risorse all'uopo stanziare e concesse ai beneficiari dell'Assegno di Inclusionione.

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

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

La Carta di Inclusione 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.

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'art. 4, comma 9, 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, fermo restando il divieto di utilizzo del beneficio economico per giochi che prevedono vincite in denaro o altre utilità, (nonché per l'acquisto di sigarette, anche elettroniche, di derivati del fumo, di giochi pirotecnici e di prodotti alcolici)).

Il Gestore emette Carte di Inclusione 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 di Inclusione** presso il **Portale Telematico** (di cui al paragrafo 6) e la **consultazione dei movimenti e del saldo della Carta di Inclusione presso gli sportelli del Gestore, ATM del Gestore e Servizio di assistenza telefonica (IVR)**.

Il Gestore emette Carte di Inclusione abilitate al **prelievo di contanti** con un limite mensile indicato all'art. 4, comma 8, della Legge n. 85/2023 e che permettono di effettuare un **bonifico mensile** verso i soggetti indicati al medesimo comma 8; qualora richiesto il Gestore fornisce una rendicontazione, per singola carta dei pagamenti, effettuati tramite bonifico. Il Gestore prende atto ed accetta che gli ambiti di utilizzo e i limiti di importo per i prelievi di contante, ai sensi dell'articolo 4, comma 9 della Legge n. 85/2023 possono essere modificati con Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze.

Con la Carta di Inclusione 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.

3.2.1 Informazioni di accompagnamento al rilascio della Carta di Inclusione

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 di Inclusione

Fac-simile

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

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 di Inclusione

Con Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze saranno individuate oltre alle esigenze previste per la Carta acquisti, ulteriori esigenze da soddisfare attraverso la Carta di inclusione, nonché diversi limiti di importo per i prelievi di contante, fermo restando il divieto di utilizzo del beneficio economico per giochi che prevedono vincite in denaro o altre utilità (nonché per l'acquisto di sigarette, anche elettroniche, di derivati del fumo, di giochi pirotecnici e di prodotti alcolici). In particolare, con il decreto sopra richiamato verranno identificate le categorie merceologiche così come identificate dal circuito internazionale (MCC), per le quali non potrà essere utilizzata la Carta di inclusione.

E' altresì inibito, da parte del Gestore, l'utilizzo della Carta di Inclusione all'estero e per gli acquisti online 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.

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 DI INCLUSIONE

Secondo quanto previsto dal D.L. 48/2023 e s.m.i., 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 di assistenza telefonica sui programmi si configura come un **Centro specializzato di raccolta e gestione delle chiamate inbound e dei contatti** per fornire le informazioni sui Programmi (Carta Acquisti ed Assegno di inclusione) e sulla gestione delle relative 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 alla Carta Acquisti, alla Carta e alla Carta di inclusione.

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 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 (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:
 - le modalità di funzionamento ed accesso ai Programmi delle Carte (cfr. successivo punto a));
 - la gestione della Carta (cfr. successivo punto ed i punti b) e c);
- 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 delle chiamate per tutte le Carte (Carta Acquisti e Carta di inclusione) è **gratuita se originata da rete fissa ovvero gestita secondo il piano tariffario del chiamante se originata da telefono cellulare**, solo per i successivi punti a) e b). Nel

caso di chiamate provenienti da telefono cellulare, il chiamante dovrà essere informato che la chiamata sarà gestita secondo le tariffe previste dal contratto di telefonia del chiamante;

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

Il Gestore dovrà fornire un **servizio telefonico, gratuito per le chiamate originate da rete fissa, per la registrazione del numero di telefono cellulare presso il quale inviare gli SMS** (afferenti la Carta Acquisti) 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) Modalità di funzionamento ed accesso ai Programmi (tramite IVR)

Assistenza telefonica, **gratuita se originata da rete fissa ovvero gestita secondo il piano tariffario del chiamante se originata da telefono cellulare**, 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;
- 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) Gestione della Carta (tramite IVR)

Assistenza telefonica, **gratuita se originata da rete fissa ovvero gestita secondo il piano tariffario del chiamante se originata da telefono cellulare**, tramite IVR per l'ottenimento da parte del Titolare delle informazioni relative alla gestione della Carta. Tali informazioni a titolo esemplificativo e non esaustivo riguardano:

- saldo Carta e lista movimenti (quest'ultima solo per la Carta di inclusione);
- smagnetizzazione;

- modalità di sostituzione della Carta in caso di malfunzionamento, smagnetizzazione, furto, smarrimento, clonazione.

c) Gestione della Carta (tramite Operatore)

Assistenza telefonica, **gratuita per le chiamate originate da rete fissa e da telefono cellulare**, per il servizio di blocco Carta per furto/smarrimento/clonazione, con reindirizzamento automatico verso l'Operatore o verso *funzionalità Self* ossia scegliendo tra le diverse opzioni mediante la tastiera del telefono.

d) Invio automatico di un SMS

Invio automatico di SMS, **gratuito per l'utente ricevente, per ogni transazione (acquisto/ricarica) effettuata mediante la Carta Acquisti e contenente l'informazione dell'importo speso/erogato, del saldo residuo** e di ciascuna movimentazione della Carta (per la Carta di inclusione il servizio è erogato tramite IVR come riportato nel suddetto punto b)); 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 solo 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.

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 di inclusione.

5.1 MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SALDO RESIDUO DELLA CARTA

i. CARTA ACQUISTI

Fornitura di un servizio, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette per il Titolare della carta, che consista nell'invio di SMS, da attivare mediante una chiamata, **gratuita se originata da rete fissa ovvero gestita secondo il piano tariffario del chiamante se originata da telefono cellulare**. La risposta della chiamata avverrà mediante un messaggio registrato e predisposto secondo le specifiche indicate dalla Parte Pubblica. A seguito della chiamata, il Titolare della carta **riceverà un SMS gratuito**, 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 presente paragrafo 5.

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.

ii. CARTA DI INCLUSIONE

Fornitura di un servizio telefonica, attivo 24 ore su 24 e sette giorni su sette per il Titolare della carta, **gratuita se originata da rete fissa ovvero gestita secondo il piano tariffario del chiamante se originata da telefono cellulare**. La risposta della chiamata avverrà mediante un messaggio registrato e predisposto secondo le specifiche indicate al Gestore e conterrà le informazioni sul **saldo residuo**.

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.

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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S

dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali:

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 DI INCLUSIONE

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 di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali:

Il Servizio informativo di Portale Telematico a cui è possibile accedere tramite l'Identità Digitale SPID è un servizio informativo sulla Carta di Inclusione.

In particolare il servizio di Portale Telematico dovrà veicolare almeno le seguenti informazioni e relative funzionalità, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali:

1. **saldo della propria Carta** (previa registrazione al Portale),
2. informazioni sulla assistenza telefonica,
3. 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.

Inoltre, il Gestore garantisce attraverso il proprio sito:

4. Elenco (costantemente aggiornato) degli Uffici/sportelli del Gestore, con il relativo orario di apertura al pubblico;

5. modalità di utilizzo della Carta di Inclusione.

Il Gestore rende inoltre disponibili sul Portale Telematico le informazioni utili che l'INPS fornisce in merito ai beneficiari della Carta di Inclusione. Inoltre, il Gestore mette a disposizione della piattaforma SIISL, istituita presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'articolo 5 del D.L. 48/2023 e dedicata ai beneficiari dell'Assegno di inclusione, le informazioni sul saldo della carta in cooperazione applicativa.

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.

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 di Inclusione; 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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali. 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 di Inclusione

Il Gestore dovrà predisporre, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte

Pubblica/Committente, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali, 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 (solo per Carta acquisti);
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione consegnate;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione emesse;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione attive;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione disattivate;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione con richiesta di disattivazione in corso;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione scadute;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione smagnetizzate/danneggiate/malfunzionanti;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione clonate;
- numero di Carte acquisti e Carte di Inclusione smarrite;
- durata media delle Carte acquisti e Carte di Inclusione su un periodo di un anno di contratto;
- giacenza media delle Carte acquisti e Carte di Inclusione attive su un periodo di un anno di contratto;
- numero complessivo dei **pagamenti effettuati** tramite bonifico per Carte di Inclusione e numero di Carte utilizzate per tali pagamenti;
- numero complessivo dei **prelievi dei contanti** per Carte di Inclusione- 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

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta di Inclusione per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2699

Capitolato tecnico

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>Ove previsto: Numero di SMS inviati di risposta sull'interrogazione circa il saldo Carta 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</u> è considerata, anche ai fini dell'applicazione delle penali previsti nel Contratto, mancata consegna.</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, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali, 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;
- 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**, ove applicabile, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali, 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)

Classificazione del Documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'individuazione del Gestore del servizio integrato di gestione della Carta Acquisti e della Carta di Inclusione per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2699

Capitolato tecnico

paragrafo 1.1.

- (Eventuale) Numero complessivo di SMS “Personalizzati” ricevuti dai Beneficiari per gli accreditati di cui al precedente lett. E) paragrafo 1.1.

Il Gestore si impegna, entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta della Parte Pubblica, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 15 S del Contratto - Condizioni speciali, 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 (solo se diverso dal Responsabile del Contratto) ai sensi dell'articolo 11 S comma 1 del Contratto - Condizioni speciali, 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/o del Responsabile unico operativo delle attività contrattuali (solo se diverso dal Responsabile del

Contratto) e la presentazione del/i relativo/i curriculum/a e dei recapiti.

9. ALLEGATI

Gli allegati al presente Capitolato tecnico, sono i seguenti:

- **Allegato 1** - Modalità e regole di colloquio tra INPS e Gestore per Carta Acquisti; si precisa che le modalità e regole di colloquio contenute nel presente Capitolato, potrebbero subire delle modifiche procedurali e/o tecniche e/o normative in corso di esecuzione contrattuale, a seguito di specifiche esigenze delle Parti coinvolte nel processo di gestione della Carta Acquisti.
- **Allegato 2** - Distribuzione degli sportelli sul territorio nazionale (di cui al paragrafo 2).