

## **CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | PREMESSA .....  | 4  |
| 1.1   | RELAZIONE DESCRITTIVA .....   | 5  |
| 2.    | DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....  | 7  |
| 2.1   | OGGETTO DELLA FORNITURA .....   | 7  |
| 2.2   | DURATA .....  | 7  |
| 2.3   | LUOGO DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ .....  | 7  |
| 3.    | DIMENSIONAMENTO.....  | 8  |
| 4.    | DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA .....  | 8  |
| 4.1   | CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE TESSERE SANITARIE.....   | 8  |
| 4.1.1 | <i>Caratteristiche fisiche e predisposizione del Layout “standard”</i> .....                              | 8  |
| 4.1.2 | <i>Personalizzazione grafica del layout</i> .....   | 9  |
| 4.1.3 | <i>Bilinguismo e diacritici</i> .....   | 10 |
| 4.1.4 | <i>Braille</i> .....  | 11 |
| 4.1.5 | <i>Bar Code</i> .....   | 11 |
| 4.1.6 | <i>Banda magnetica</i> .....  | 11 |
| 4.2   | CARATTERISTICHE TECNICHE DEI CODICI FISCALI .....   | 11 |
| 4.2.1 | <i>Caratteristiche fisiche e predisposizione del Layout “standard”</i> .....                              | 11 |
| 4.2.2 | <i>Personalizzazione grafica del layout</i> .....   | 12 |
| 4.2.3 | <i>Bilinguismo e diacritici</i> .....   | 13 |
| 4.2.4 | <i>Braille</i> .....  | 13 |
| 4.2.5 | <i>Bar Code</i> .....   | 13 |
| 4.2.6 | <i>Banda magnetica</i> .....  | 13 |
| 5.    | SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE CARTE .....   | 14 |
| 5.1   | ATTIVITÀ DI PREDISPOSIZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELLA FORNITURA PROPEDEUTICHE ALL’INVIO DELLE CARTE ..... | 14 |
| 5.1.1 | <i>Predisposizione e personalizzazione dei Package di spedizione delle Carte</i> .....                    | 15 |
| 5.1.2 | <i>Allestimento per la spedizione</i> .....   | 15 |
| 5.2   | PRESCRIZIONI IN MATERIA DI PRIVACY .....  | 16 |
| 5.3   | COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE.....  | 18 |
| 5.3.1 | <i>Protocollo di colloquio per l’interscambio di informazioni per TS e CF</i> .....                       | 18 |
| 5.3.2 | <i>Trasmissione delle Richieste di produzione</i> .....   | 18 |
| 5.3.3 | <i>Trasmissione delle comunicazioni finalizzate al recapitista</i> .....                                  | 18 |
| 6.    | GESTIONE DELLA FORNITURA .....  | 19 |
| 6.1   | PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE .....  | 19 |
| 6.1.1 | <i>Start-up della fornitura</i> .....   | 19 |
| 6.1.2 | <i>La gestione delle Richieste di produzione</i> .....  | 19 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 6.1.3 | <i>Consuntivo attività</i>  | 19 |
| 6.2   | LIVELLI DI SERVIZIO   | 20 |
| 6.2.1 | <i>Messa a disposizione del recapitista delle Carte per la successiva postalizzazione</i> | 20 |
| 6.2.2 | <i>Difettosità</i>  | 20 |
| 6.2.3 | <i>Rilievi</i>  | 20 |
| 6.3   | ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ   | 21 |
| 6.3.1 | <i>Piano della Qualità Generale</i>   | 21 |
| 6.3.2 | <i>Indicatori di qualità</i>  | 24 |
| 6.4   | VERIFICA DI CONFORMITÀ  | 25 |
| 6.4.1 | <i>Verifica di conformità della soluzione ad inizio fornitura</i>                         | 25 |
| 6.4.2 | <i>Verifiche di conformità in corso di esecuzione contrattuale</i>                        | 26 |

## 1. PREMESSA

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

In particolare, nei prossimi paragrafi sono indicate le specifiche tecniche per la fornitura di carte in pvc con banda magnetica con funzione di Tessera Sanitaria per tutte le Regioni/Province Autonome (di seguito anche TS) e con funzione di Codice Fiscale (di seguito anche CF) nonché dei servizi connessi di predisposizione per la postalizzazione, manutenzione in garanzia di ciascuna carta per 24 mesi e gestione delle comunicazioni con la Committente relative ai flussi di lavorazione.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

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

- **Fornitura:** l'insieme dei prodotti e servizi richiesti nel presente documento e consegnati/erogati dall'impresa aggiudicataria;
- **Fornitore:** l'Impresa aggiudicataria della presente procedura;
- **Committente:** la Sogei S.p.A.;
- **Recapitista:** soggetto o soggetti che sarà/ranno comunicati dalla Committente al Fornitore per il tramite dell'Agenzia delle Entrate e che effettuerà/ranno il pick-up e la postalizzazione delle Carte;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento contenente l'insieme delle specifiche tecniche cui dovrà conformarsi la fornitura;
- **Parti:** la Sogei e il Fornitore;
- **TS o Tessera Sanitaria:** carta/e in pvc di tipo Tessera Sanitaria, con banda magnetica, secondo le caratteristiche tecniche minime indicate nel presente Capitolato Tecnico;
- **CF o Codice Fiscale:** carta/e in pvc di tipo Codice Fiscale, con banda magnetica, secondo le caratteristiche tecniche minime indicate nel presente Capitolato Tecnico;
- **Carta/e:** se non diversamente specificato, indica indistintamente le TS, i CF oppure entrambi;
- **Card-holder:** foglio formato A4 personalizzato e predisposto per contenere al suo interno una TS ovvero un CF;
- **Package di spedizione:** pacchetto costituito da un Card-holder e da una busta per la spedizione, il tutto personalizzato secondo le indicazioni fornite dalla Committente con ciascuna Richiesta di produzione;
- **Kit di spedizione:** Carta e relativo Package di spedizione
- **Web Service:** Servizio informatico erogato mediante protocollo HTTP o HTTPS per l'interazione server-to-server in rete; la sua interfaccia (WSDL) è descritta in un formato elaborabile da un server;
- **WSDL:** acronimo di Web Services Description Language;
- **Appalto Specifico dell'Agenzia delle Entrate:** Appalto specifico indetto dall'Agenzia delle Entrate quale stazione appaltante unica in nome proprio e in nome e per conto di

Agenzia delle Entrate-Riscossione e di Riscossione Sicilia S.p.A. per l'affidamento dei servizi di raccolta e recapito della corrispondenza, oltre che dei relativi servizi connessi nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di servizi postali, servizi di consegna plichi e pacchi tramite corriere e servizi connessi. Si intendono compresi anche i successivi rinnovi di tale appalto.

- **Richiesta di produzione:** richiesta della Committente, contenuta in apposito file XML, con le informazioni necessarie alla produzione di un lotto di TS o di CF;
- **Responsabile della fornitura:** persona individuata dal Fornitore, prima della stipula del contratto, come interlocutore unico per la Committente e come responsabile di tutte le attività contrattuali.

Le seguenti appendici sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico:

- Appendice A – Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 20 marzo 2006 Protocollo 2006/42214 in tema di Codice Fiscale.
- Appendice B ("Indicatori di qualità")

## 1.1 RELAZIONE DESCRITTIVA

La Consip S.p.A. ha indetto una procedura aperta per conto di Sogei S.p.A. relativa all'affidamento della fornitura di Tessere Sanitarie e Codici Fiscali, corredata da una serie di servizi connessi.

L'oggetto dell'iniziativa è il seguente:

- a) fornitura di Tessere Sanitarie, comprensive di relativo card-holder e busta per la spedizione, fino ad un massimo di 4.500.000 Kit di spedizione;
- b) fornitura di Codici Fiscali, comprensivi di relativo card-holder e busta per la spedizione, fino ad un massimo di 500.000 Kit di spedizione;
- c) servizi connessi alla fornitura di cui alle precedenti lettere a) e b):
  - personalizzazione grafica delle carte e dei relativi package di spedizione;
  - predisposizione e allestimento delle carte per la successiva postalizzazione a carico del recapitista;
  - manutenzione in garanzia delle carte;
  - servizio di gestione delle comunicazioni con la Committente relative ai flussi di lavorazione.

Il quantitativo complessivo della fornitura è costituito da 5.000.000 di pezzi, come sopra divisi.

Il suddetto quantitativo complessivo rappresenta una quantità stimata (nel corso dell'esecuzione contrattuale il numero complessivo di pezzi ordinati potrà, quindi, essere inferiore a 5.000.000).

Sogei S.p.A. si impegna in ogni caso a richiedere al Fornitore aggiudicatario un quantitativo minimo complessivo pari a 500.000 carte nell'arco dell'intera durata contrattuale.

E' prevista la possibilità di attivare il sesto quinto e quindi di estendere la quantità complessiva di pezzi ordinabili del 20%.

La durata del contratto (da intendersi quale periodo entro il quale sarà possibile effettuare le c.d. Richieste di produzione) è pari a 36 mesi, decorrenti dalla c.d. "Data di Accettazione del

Campione”, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dei quantitativi massimi di cui sopra.

È prevista la facoltà di effettuare la proroga tecnica del Contratto ai sensi dell'art. 120, co. 11 del D.lgs. 36/2023 per garantire la continuità del servizio.

Tutte le attività di cui ai punti a), b), e c), i relativi livelli qualitativi e tecnici, nonché le tempistiche previste per la fornitura sono puntualmente disciplinati nella documentazione di gara.

Si specifica che l'attività relativa alla postalizzazione delle Tessere sanitarie e dei Codici fiscali non è oggetto del contratto derivante dalla presente procedura. La selezione dei recapitisti è infatti gestita attraverso altri contratti, non afferenti alla presente gara.

Ulteriormente, il fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'adeguamento delle Tessere sanitarie e dei Codici fiscali alle richieste derivanti dalla eventuale evoluzione normativa, nel periodo di validità del contratto.

Il Fornitore sarà tenuto a garantire ed erogare le attività di manutenzione in garanzia delle carte TS e CF per un periodo di 24 mesi decorrenti dalla relativa “Data di accettazione delle Carte”, come meglio definita nel Capitolato Tecnico.

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

## **2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

### **2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA**

Sono oggetto della fornitura:

- a) la fornitura di TS, comprensive di relativo Card-holder e busta per la spedizione, fino ad un massimo di 4.500.000 Kit di spedizione;
- b) la fornitura di CF, comprensivi di relativo Card-holder e busta per la spedizione, fino ad un massimo di 500.000 Kit di spedizione;
- c) i seguenti servizi connessi alla fornitura di cui alle precedenti lettere a) e b):
  - personalizzazione grafica delle Carte e dei relativi Package di spedizione;
  - predisposizione e allestimento delle Carte per la successiva postalizzazione a carico del recapitista;
  - manutenzione in garanzia delle Carte;
  - servizio di gestione delle comunicazioni con la Committente relative ai flussi di lavorazione.

Tutte le attività previste dal presente capitolato tecnico dovranno essere eseguite in conformità alla normativa e alle regole tecniche vigenti in materia di Tessera Sanitaria e di Codice Fiscale, nonché alle Linee Guida emanate in materia dagli organi competenti.

Il fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri, l'adeguamento delle TS e dei CF alle richieste conseguenti all'eventuale evoluzione normativa nel periodo di validità del contratto.

### **2.2 DURATA**

La durata delle attività relative alla fornitura (da intendersi quale periodo entro il quale sarà possibile effettuare Richieste di produzione) è di 36 mesi a decorrere dalla "Data di Accettazione del Campione" di cui al paragrafo 6.4.1., ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento del quantitativo massimo stabilito nel precedente articolo.

Il Fornitore sarà tenuto a garantire ed erogare le attività di manutenzione in garanzia delle carte TS e CF per un periodo di 24 mesi decorrenti dalla relativa "Data di accettazione delle Carte", come meglio definita al successivo paragrafo 6.1.3.

È prevista la facoltà di effettuare la proroga tecnica del Contratto ai sensi dell'art. 120, co. 11 del D.lgs. 36/2023 per garantire la continuità del servizio.

### **2.3 LUOGO DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

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

### 3. DIMENSIONAMENTO

Si precisa che i quantitativi massimi di cui al precedente paragrafo 2.1, lettere a) e b) sono il frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno nell'arco temporale di durata del contratto. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per la Committente nei confronti del Fornitore.

La fornitura sarà pertanto erogata solamente sulla base delle effettive Richieste di produzione che verranno, di volta in volta, emesse dalla Committente.

Resta inteso che la Committente si impegna in ogni caso a richiedere al Fornitore un quantitativo minimo complessivo pari a 500.000 Carte nell'arco dell'intera durata contrattuale.

### 4. DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

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

#### 4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE TESSERE SANITARIE

##### **4.1.1 Caratteristiche fisiche e predisposizione del Layout “standard”**

Le Tessere Sanitarie fornite devono avere caratteristiche fisiche e grafiche conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti ed in particolare a quanto disciplinato dall'Allegato A del Decreto del 11 marzo 2004 del Ministero dell'Economia e delle Finanze “Applicazione delle disposizioni di cui al comma 1 dell'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, concernente la definizione delle caratteristiche tecniche della Tessera Sanitaria (TS)” e successive modifiche e integrazioni.

Si specificano le seguenti ulteriori caratteristiche:

- supporto in materiale plastico, con laminazione trasparente su 2 lati;
- banda magnetica HiCo altezza mm. 12,75 a norma ISO/IEC;
- la predisposizione del fronte/retro delle plastiche dovrà essere in quadricromia in base al layout approvato dalle Regioni/Province Autonome;
- apposizione in microscrittura della dicitura “TESSERA SANITARIA”.

Di seguito un fac-simile del fronte standard della carta:





Di seguito un fac-simile del retro standard della carta:

Le specifiche caratteristiche grafiche della TS verranno comunicate al concorrente aggiudicatario in corso di esecuzione contrattuale (cfr. paragrafo 6.1.1).

#### **4.1.2 Personalizzazione grafica del layout**

Il fronte ed il retro di ciascuna TS dovranno riportare le informazioni anagrafiche nel loro formato originale contenute nella "Richiesta di produzione" di cui al successivo paragrafo 5.3.2.

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

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

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

La TS riporta sul retro:

- Banda Magnetica;
- Codice fiscale in modalità bar-code;
- le informazioni e i dati secondo lo standard europeo per la Tessera Europea di Assicurazione Malattia, in conformità alle caratteristiche previste dalla Decisione S1 e S2 del 12 giugno 2009 riguardante la tessera europea di assicurazione malattia - Pubblicata in GU C 106 del 24.04.2010, stampati con formato Font «Verdana Bold True Type», stile normale, dimensione 8, colore nero, di seguito riportarti:
  - Cognome;
  - Nome;
  - Data di nascita;
  - Sigla di identificazione dello Stato che rilascia la tessera: IT secondo il codice ISO/IEC 3166-1;
  - Numero di identificazione personale: coincide con il codice fiscale riportato sul fronte;
  - Numero di identificazione dell'istituzione;
  - Numero di identificazione della carta;
  - Scadenza: conforme a quanto previsto dal vigente decreto interministeriale attuativo del comma 1 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326.

#### **4.1.3 Bilinguismo e diacritici**

Si precisa che, per la provincia autonoma di Bolzano, i Kit di spedizione delle TS dovranno essere prodotti in versione bilingue secondo i layout che saranno forniti dalla Committente (cfr. paragrafo 6.1.1).

#### **4.1.4 Braille**

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

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

#### **4.1.5 Bar Code**

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

#### **4.1.6 Banda magnetica**

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

In sintesi:

1. sulla prima traccia della banda magnetica sono registrate le seguenti informazioni, secondo la codifica IATA (International Air Transport Association):
  - a. codice fiscale: 16 caratteri;
  - b. cognome nome: 60 caratteri (il cognome è separato dal nome con due spazi);
2. sulla seconda traccia della banda magnetica dovrà essere memorizzato, con codifica ABA (American Bankers Association), in luogo del codice fiscale, il codice tessera che risulterà composto da 20 caratteri. La codifica ABA è una codifica esclusivamente numerica a 4 bit BCD con 1 bit di parità. Tale codice dovrà essere preceduto da un carattere «START SENTINEL» (codifica BCD: 01011) e seguito da un altro carattere denominato «END SENTINEL» (codifica BCD:11111).
3. La terza traccia è riservata ad uso futuro.

Nel caso di carte con caratteri diacritici, la banda magnetica deve riportare le informazioni traslitterate (senza diacritici).

## **4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI CODICI FISCALI**

### **4.2.1 Caratteristiche fisiche e predisposizione del Layout "standard"**

I Codici Fiscali forniti devono avere caratteristiche fisiche e grafiche conformi alla normativa e alle regole tecniche vigenti ed in particolare a quanto disciplinato nel provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 20 marzo 2006 Protocollo 2006/42214 di cui all'Appendice A al presente Capitolato Tecnico.

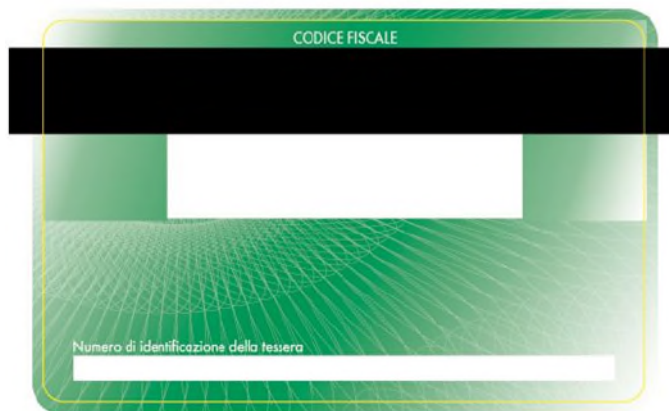
Si specificano le seguenti ulteriori caratteristiche:

- supporto in materiale plastico, con laminazione trasparente su 2 lati;
- banda magnetica HiCo altezza mm. 12,75 a norma ISO/IEC;
- la predisposizione del fronte/retro delle plastiche dovrà essere in quadricromia in base al layout approvato dalle Regioni/Province Autonome;

Di seguito un fac-simile del fronte standard della carta:



Di seguito un fac-simile del retro standard della carta:



Le specifiche caratteristiche grafiche dei CF verranno comunicate al concorrente aggiudicatario in corso di esecuzione contrattuale (cfr. paragrafo 6.1.1).

#### **4.2.2 Personalizzazione grafica del layout**

Il fronte ed il retro di ciascun CF dovranno riportare le informazioni anagrafiche nel loro formato originale contenute nella "Richiesta di produzione" di cui al successivo paragrafo 5.3.2.

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

In particolare, sul fronte del CF sono riportati su 6 righe i seguenti dati:

- Codice Fiscale: il campo ha una lunghezza di 16 caratteri alfanumerici (dim. 8);

- Cognome: campo con lunghezza massima compatibile con la dimensione dei caratteri che compongono il dato (dim. 7); in presenza del cognome con caratteri diacritici il medesimo nella forma traslitterata dovrà avere dimensione 5;
- Nome: campo con lunghezza massima compatibile con la dimensione dei caratteri che compongono il dato (dim. 7); in presenza del nome con caratteri diacritici il medesimo nella forma traslitterata dovrà avere dimensione 5;
- Sesso: il campo ha una lunghezza di 1 carattere (dim. 8);
- Comune di nascita: il campo ha una lunghezza massima di 35 caratteri (dim. 7);
- Provincia di nascita: il campo ha una lunghezza di 2 caratteri (dim. 8);
- Data di Nascita: il campo nel formato GG/MM/AAAA (G: giorno; M: mese; A: anno) ha una lunghezza di 10 caratteri, compresa una barra obliqua tra ciascun gruppo (dim. 8).

Il CF riporta sul retro:

- Banda Magnetica;
- Codice fiscale in modalità bar-code;
- Numero di identificazione della carta.

#### **4.2.3 Bilinguismo e diacritici**

Si precisa che, per la provincia autonoma di Bolzano, i Package di spedizione dei CF dovranno essere prodotti in versione bilingue secondo i layout che saranno forniti dalla Committente.

In caso di presenza di nome e/o cognome che presenti caratteri diacritici dette informazioni anagrafiche dovranno essere riportate, sia nel formato originale che in quello traslitterato sul fronte del CF, su righe distinte.

#### **4.2.4 Braille**

Ogni CF dovrà contenere tre lettere in formato Braille standard a 6 punti.

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

#### **4.2.5 Bar Code**

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

#### **4.2.6 Banda magnetica**

In base a quanto indicato nel provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 20 marzo 2006 Protocollo 2006/42214 si riportano di seguito le caratteristiche tecniche previste.

Sulla traccia 1 della banda magnetica sono registrate le seguenti informazioni, secondo la codifica IATA (International Air Transport Association):

- a. codice fiscale: 16 caratteri;
- b. cognome nome: 60 caratteri (il cognome è separato dal nome con due spazi);

La codifica IATA è una codifica alfanumerica a 6 bit ASCII con 1 bit di parità. Le informazioni registrate nella traccia 1 sono precedute da un carattere denominato «START SENTINEL»

(codifica ASCII: 1000101) e seguite da un altro cantiere denominato «END SENTINEL» (codifica ASCII: 0011111).

A chiusura della traccia 1 è registrato un carattere di controllo LRC con il suo bit di parità.

Il metodo di registrazione è l'«AIKEN» con densità di 210 bpi.

Sulla traccia 2 della banda magnetica è registrato con codifica ABA (American Bankers Association) lo stesso codice fiscale registrato in traccia 1, convertito in forma numerica.

Ciascun carattere del codice fiscale è sostituito da un numero di due cifre, in base alle corrispondenze qui indicate:

- Zero =00 C=13 O=25
- 1=01 D=14 P=26
- 2=02 E=15 Q=27
- 3=03 F=16 R=28
- 4=04 G=17 S=29
- 5=05 H=18 T=30
- 6=06 I=19 U=31
- 7=07 J=20 V=32
- 8=08 K=21 W=33
- 9=09 L=22 X=34
- A=11 M=23 Y=35
- B=12 N=24 Z=36

La codifica ABA è una codifica esclusivamente numerica a 4 bit BCD con 1 bit di parità.

Il codice fiscale registrato in traccia 2 ha una lunghezza di 32 cifre numeriche ed è preceduto da un carattere denominato «START SENTINEL» (codifica BCD: 01011) e seguito da un altro carattere denominato «END SENTINEL» (codifica BCD: 11111).

A chiusura della traccia 2 è registrato un carattere di controllo LRC con il suo bit di parità.

Il metodo di registrazione è l'«AIKEM» con densità di 75 bpi.

Nel caso di carte con caratteri diacritici, la banda magnetica deve riportare le informazioni traslitterate (senza diacritici).

## **5. SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA DELLE CARTE**

### **5.1 ATTIVITÀ DI PREDISPOSIZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELLA FORNITURA PROPEDEUTICHE ALL'INVIO DELLE CARTE**

Il fornitore dovrà provvedere, a propria cura e a proprie spese, ad effettuare le attività propedeutiche al pick-up e alla postalizzazione delle TS e dei CF. Queste ultime attività sono a carico del recapitista e quindi non oggetto della presente iniziativa.

Ciascuna Richiesta di produzione, costituita da un input file in formato XML, sarà riferita ad una apposita linea di produzione (individuata da un marcatore specifico presente nel file di input) tra quelle che seguono:



1. Linea di produzione di TS destinate in Italia;
2. Linea di produzione di TS destinate all'estero;
3. Linea di produzione di CF destinati in Italia;
4. Linea di produzione di CF destinati all'estero.

Per ciascuna delle suddette Linee di produzione, la Committente potrà inviare, nella medesima giornata, uno o più Richieste di produzione trasmettendo, quindi, uno o più file di input ciascuno contenente le informazioni relative alla fornitura per un massimo di 5.000 Carte e dei relativi servizi connessi.

#### **5.1.1 Predisposizione e personalizzazione dei Package di spedizione delle Carte**

Per ciascuna Carta, il fornitore dovrà predisporre il relativo Package di spedizione composto da:

- un Card-holder, di dimensione A4, su cui sarà apposta la Carta, personalizzato con le informazioni contenute nelle Richieste di produzione inviate dalla Committente e con le seguenti caratteristiche tecniche:

|                     |                |                         |
|---------------------|----------------|-------------------------|
| ○ Grammatura        | ISO 536        | g/m <sup>2</sup> 90     |
| ○ Spessore          | ISO 534        | µm 116                  |
| ○ Volume specifico  | ISO 534        | cm <sup>3</sup> /g 1.29 |
| ○ Runidità Bendtsen | ISO 8791-2     | ml/min 250              |
| ○ Bianco ISO        | ISO 2470 (D65) | % 100                   |
| ○ Opacità           | ISO 2471       | % 91                    |
| ○ Finitura          | Uso mano       |                         |
| ○ Tipo di stampa    | wRoto Offset   |                         |
- una busta di spedizione con finestra che deve essere di dimensioni 230 X 110 mm e con grammatura 80 g/m<sup>2</sup> e che dovrà essere comunque conforme alle caratteristiche tecniche indicate nell'Appendice 3Ade al Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico dell'Agenzia delle Entrate e personalizzata con le informazioni contenute nelle Richieste di produzione inviate dalla Committente.

Ogni singolo Kit di spedizione (composto da Carta, Card-holder e busta) personalizzato secondo le informazioni comunicate con le Richieste di produzione dovrà avere un peso massimo di 20 grammi per assicurare l'applicazione della tariffa di spedizione prioritaria comunemente definita "primo porto".

I Kit di spedizione dovranno essere inscatolati secondo quanto previsto dalle Appendici 3Ade e 6Ade del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico dell'Agenzia delle Entrate, salvo diverse indicazioni che verranno fornite dalla suddetta Agenzia.

Il Fornitore si impegna ad adeguare il layout dei Card-holder, rispetto a quelli forniti ad inizio della fornitura (cfr. paragrafo 6.1.1) entro massimo 25 giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte della Committente.

#### **5.1.2 Allestimento per la spedizione**

Per ciascuna linea di produzione, l'attività consiste nella predisposizione delle scatole di spedizione contenenti i Kit di spedizione in conformità con quanto previsto dalle Appendici 3Ade e

6Ade del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico dell'Agenzia delle Entrate, compresi eventuali successivi rinnovi e in conformità con le seguenti modalità:

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

All'interno della singola scatola in spedizione possono essere inseriti Kit di spedizione provenienti da lotti di produzione differenti purché omogenei per linea di produzione. In ogni caso le scatole dovranno contenere buste omogenee per destinazione tariffaria.

Si precisa che il fornitore, laddove necessario ed in via residuale, provvederà a confezionare la c.d. scatola mix, contenente buste appartenenti alla stessa linea di produzione, con plichi aventi destinazione tariffaria non omogenea.

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

Le caratteristiche dei pallet di ciascuna linea di produzione dovranno essere conformi con quanto previsto dalle Appendici 3 e 6 del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico dell'Agenzia delle Entrate, compresi eventuali successivi rinnovi.

Il Fornitore, inoltre, sarà tenuto a predisporre:

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

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

## **5.2 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI PRIVACY**

Il Fornitore, nell'espletamento di tutte le attività inerenti la fornitura delle Carte e dei servizi connessi di cui al presente Capitolato Tecnico, oltre a quanto prescritto nel contratto e nei relativi allegati in materia di privacy, dovrà attenersi a quanto di seguito riportato.

La Committente, con riferimento ai dati personali che saranno trattati dal Fornitore per l'espletamento degli impegni oggetto del presente Capitolato Tecnico, in ottemperanza alle disposizioni previste dal Regolamento UE/2016/679, è stata formalmente designata dalle diverse strutture organizzative dell'Amministrazione Finanziaria del Ministero dell'Economia e Finanze, quale Responsabile del trattamento dei citati dati.

Per ottemperare alle disposizioni previste dal citato decreto e successive integrazioni per quanto attiene il trattamento illecito dei dati personali, il Fornitore dovrà comunicare formalmente, tramite comunicazione scritta e firmata dal proprio Responsabile della Fornitura, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla "Data di Avvio delle Attività", l'elenco delle persone che opereranno



per l'adempimento delle obbligazioni assunte con la stipula del contratto. Ogni cambiamento riguardante l'elenco trasmesso dovrà essere comunicato preventivamente. La Committente provvederà a designare Incaricati del trattamento (art. 29 Regolamento UE/2016/679), per il solo periodo di validità del contratto, le persone comunicate dal Fornitore.

Gli Incaricati del trattamento dovranno operare nel pieno rispetto della legge sopra citata, con particolare riferimento alle misure di sicurezza, e secondo le indicazioni fornite nella lettera di designazione.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile agli Incaricati del trattamento gli strumenti necessari che permettano di trattare i dati personali nel rispetto delle misure di sicurezza richieste dalla normativa sulla privacy.

Il Fornitore riconosce alla Committente la facoltà di controllare, direttamente o mediante suoi incaricati, il rispetto degli impegni assunti ed in particolare il rispetto delle misure di sicurezza, in attuazione dell'obbligo previsto dall'art. 28 Regolamento UE/2016/679.

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

Il Responsabile delle Attività dovrà:

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

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

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

- devono essere previste procedure di monitoraggio e controllo sia sugli accessi che sul codice di identificazione dell'operatore che li ha effettuati.

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

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

## 5.3 COMUNICAZIONI TRA COMMITTENTE E FORNITORE

### 5.3.1 *Protocollo di colloquio per l'interscambio di informazioni per TS e CF*

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

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

### 5.3.2 *Trasmissione delle Richieste di produzione*

Con le modalità di cui al precedente paragrafo 5.3.1 la Committente invierà al Fornitore le Richieste di produzione contenenti le informazioni (in formato xml) necessarie alla produzione e personalizzazione dei Kit di spedizione.

### 5.3.3 *Trasmissione delle comunicazioni finalizzate al recapitista*

Il Fornitore, almeno 3 giorni lavorativi prima della predisposizione dei pallet, dovrà far pervenire alla Committente i flussi, cosiddetta distinta sintetica, per ciascuna linea di produzione, con le informazioni necessarie al recapitista per predisporre al ritiro della merce (quantitativo e data di spedizione stimati). La Committente si attiverà per trasmettere tali dati al recapitista.

Il Fornitore, almeno 1 giorno lavorativo prima della predisposizione dei pallet, dovrà far pervenire alla Committente i flussi, cosiddetta distinta analitica, per ciascuna linea di produzione, con le informazioni necessarie al recapitista per predisporre al ritiro della merce (quantitativo e data di spedizione certi e dettaglio della spedizione). La Committente si attiverà per trasmettere tali dati al recapitista.

## 6. GESTIONE DELLA FORNITURA

### 6.1 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

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

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

La Committente:

- entro 5 giorni lavorativi dalla “Data di Stipula del Contratto”, comunicherà al Fornitore la “Data di Avvio delle Attività”;
- entro 10 giorni lavorativi dalla “Data di Avvio delle Attività”, comunicherà al Fornitore:
  - a. il Piano di Lavoro Generale annuale con i quantitativi mensili previsti;
  - b. i layout grafici delle TS, dei CF e dei Card-holder;
  - c. un file di prova per l’esecuzione delle attività di Verifica di Conformità della soluzione ad inizio fornitura (cfr. paragrafo 6.4.1).
- successivamente al superamento da parte del Fornitore della *Verifica di Conformità della soluzione ad inizio fornitura* di cui al paragrafo 6.4.1, procederà con l’invio delle Richieste di produzione come di seguito specificato.

#### 6.1.2 *La gestione delle Richieste di produzione*

La Committente effettuerà, nei 36 mesi decorrenti dalla “Data di Accettazione del Campione” di cui al paragrafo 6.4.1, Richieste di produzione nel rispetto delle proprie esigenze e del Piano Generale annuale comunicato al Fornitore.

In tale arco temporale, le Richieste di produzione giornaliera saranno tali da non superare, salvo diverso accordo tra le Parti, il limite massimo settimanale pari a:

50.000 TS;

- 6.000 CF.

La Committente, sulla base delle esigenze, potrà inviare, anche ogni giorno solare, una o più Richieste di produzione (cfr. paragrafo 5.1).

#### 6.1.3 *Consuntivo attività*

Il Fornitore trasmetterà mensilmente (entro 10 giorni solari successivi al termine della mensilità di riferimento) un prospetto riassuntivo di tutte le spedizioni effettuate nel mese di riferimento, suddiviso per Regione/Provincia Autonoma, corredato dalle distinte di spedizione, emesse dal recapitista.

Il prospetto riassuntivo sarà approvato dalla Committente entro 5 giorni lavorativi dalla relativa ricezione. Sarà in ogni caso facoltà della Committente sospendere il termine di cui sopra, qualora il prospetto riassuntivo risultasse incompleto o erroneo.

L’approvazione del consuntivo costituirà “Data di Accettazione delle Carte” cui il prospetto si riferisce. Resta ferma la possibilità, per la Committente, di dare seguito alla verifica di conformità delle carte di cui al paragrafo 6.4.2 (primo e secondo bullet), così come previsto nell’ambito di

tale paragrafo. In tal caso, per le carte oggetto di verifica, la “Data di Accettazione delle Carte” sarà posticipata all’esito positivo della verifica medesima.

## **6.2 LIVELLI DI SERVIZIO**

### **6.2.1 *Messa a disposizione del recapitista delle Carte per la successiva postalizzazione***

Entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento di ciascuna Richiesta di produzione, fatto salvo il rispetto del limite massimo di produzione settimanale di cui al paragrafo 6.1.2, il Fornitore dovrà mettere a disposizione del recapitista le TS e i CF degli specifici Lotti di produzione predisposti per la successiva postalizzazione.

Entro tale tempistica, Il Fornitore dovrà, quindi, provvedere:

- 1) alla personalizzazione grafica delle Carte;
- 2) a personalizzare il Card-holder e ad accoppiarlo con la relativa Carta;
- 3) a predisporre il Kit di spedizione della Carta;
- 4) a predisporre le scatole di spedizione per ciascuna linea di produzione, di cui al paragrafo 5.1.2;
- 5) a collocare le scatole di spedizione su pallet per ciascuna linea di produzione, di cui al paragrafo 5.1.2;

Il tutto secondo quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico.

### **6.2.2 *Difettosità***

Le Carte non dovranno contenere alcuna difettosità o malfunzionamento funzionale imputabile al Fornitore né dovranno riportare dati non conformi a quelli comunicati dalla Committente. Analogamente, oltre le Carte, tutti gli elementi componenti il relativo Package di spedizione non dovranno riportare difettosità né dati non conformi a quelli comunicati dalla Committente e dovranno essere conformi alle specifiche tecniche del presente Capitolato Tecnico.

La Committente si riserva di effettuare Verifiche di Conformità a campione in corso di esecuzione contrattuale (cfr. paragrafo 6.4.2), secondo le medesime modalità effettuate per la “Verifica di conformità della soluzione ad inizio fornitura” di cui al paragrafo 6.4.1.

### **6.2.3 *Rilievi***

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

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nell'Appendice B (“Indicatori di Qualità”) e determinato nel contratto.

Si precisa che la Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel Capitolato Tecnico e sue appendici così come descritto nell'Appendice B (“Indicatori di qualità”).

I rilievi possono venire emessi da una delle figure preposte dalla Committente all'esecuzione del contratto, nonché da eventuali strutture della Committente stessa di supporto a tale attività. Tali rilievi vengono redatti attraverso una specifica "nota di rilievo" che sarà formalizzata al Fornitore.

Si precisa che mediante una "nota di rilievo" possono essere notificati al fornitore uno o più rilievi. Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della "nota di rilievo", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.

### **6.3 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ**

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

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità delle normative vigenti;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato e dal proprio Sistema Qualità.

#### **6.3.1 Piano della Qualità Generale**

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

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

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

##### **6.3.1.1 SCHEMA DEL PIANO DI QUALITÀ GENERALE**

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

1. Scopo del piano della qualità - Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura.
2. Documenti applicabili e di riferimento - Contiene l'elenco completo dei:
  - documenti contrattualmente vincolanti;
  - documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del Fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.);
  - documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).

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

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

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

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

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

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



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

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

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

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

### **6.3.2 Indicatori di qualità**

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

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

#### **6.3.2.1 RAPPORTO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ**

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

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

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

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

Di seguito si riporta l'indice dei contenuti minimi che il Fornitore dovrà inserire all'interno del documento "Rapporto degli indicatori di Qualità".

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

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



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

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

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

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

## **6.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

In questo capitolo sono descritte le modalità di verifica di conformità delle TS, dei CF e di tutti i servizi connessi.

### **6.4.1 Verifica di conformità della soluzione ad inizio fornitura**

Prima di dare avvio alla fornitura, la Committente procederà con la verifica di conformità della fornitura su di un campione di Carte e Kit di spedizione appositamente predisposti dal Fornitore. Tale verifica potrà essere condotta presso la sede della Committente di via Mario Carucci 99 in Roma, ovvero da e presso la sede di soggetti terzi da questa indicati.

Il Fornitore, entro 20 giorni lavorativi successivi alla disponibilità dei layout grafici e del file di prova di cui al paragrafo 6.1.1 e sulla base di detti layout grafici e file di prova, produrrà e consegnerà alla Committente campioni della produzione composti da almeno:

- n° 4 TS (di cui una personalizzata con caratteri standard con valenza TEAM, una con caratteri diacritici con valenza TEAM, una con caratteri standard senza valenza TEAM e una con caratteri diacritici senza valenza TEAM);
- n° 2 CF (di cui uno personalizzato con caratteri standard e uno con caratteri diacritici);
- n° 5 Kit di spedizione relativi a TS (di cui 2 bilingue);
- n° 5 Kit di spedizione relativi a CF (di cui 2 bilingue).

A partire dai 5 giorni successivi alla consegna dei campioni, la Committente procederà a verificare che i campioni prodotti:

- rispettino tutte le caratteristiche minime indicate nel presente Capitolato Tecnico;
- siano graficamente conformi ai layout grafici forniti dalla Committente;
- siano personalizzati secondo quanto contenuto nei file di prova forniti dalla Committente.

Delle operazioni di verifica di conformità ad inizio fornitura verrà redatto apposito verbale. La verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso le prestazioni contrattuali

siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Al superamento della verifica, il soggetto incaricato della stessa rilascerà il relativo certificato di verifica di conformità la cui data costituirà "Data di Accettazione del Campione".

Nel caso di esito negativo della verifica, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi decorsi i quali la Committente procederà ad una seconda prova con le medesime modalità sopra descritte.

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

#### **6.4.2 Verifiche di conformità in corso di esecuzione contrattuale**

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

- le Carte, a campione e/o in corrispondenza di ciascuna Richiesta di produzione emessa;
- la eventuale modifica della componente grafica delle Carte e/o dei Card-holder;
- i servizi connessi alla fornitura delle Carte.

Per quanto non previsto nel presente paragrafo, le modalità di verifica saranno quelle definite al precedente paragrafo 6.4.1. In caso di esito negativo della seconda prova, oltre all'applicazione delle penali, la Committente avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

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