



*Direzione Centrale Amministrazione,  
Pianificazione e Controllo*

---

*Settore Logistica e fornitori*

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RISCOSSIONE  
TRIBUTI CON MODALITA’ ELETTRONICHE E DI RITIRO VALORI PRESSO LE  
SEDI DELL’AGENZIA ENTRATE- TERRITORIO**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

## INDICE

PREMESSE.....	3
ART. 1 – SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA.....	3
ART. 2 – OGGETTO DELL’APPALTO.....	3
Art. 3 SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	4
Art. 3.1. Lotto 1 – Nord: Pesi .....	5
Art. 3.2 Lotto 2- Centro: Volumi.....	6
Art. 3.3 Lotto 3 – Sud.....	7
ART. 4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	8
Art. 4.1 – Modalità del Ritiro Valori .....	8
ART. 4.2 – Versamento delle Somme Riscosse dagli Uffici e Restituzione delle Quietanze di Versamento .....	12
ART. 4.3 – POS: Comodato d’uso a carattere oneroso .....	13
4.3.1 Assistenza funzionalità terminali POS - tempistiche intervento .....	14
Art. 5. TEAM DEDICATO .....	15
Art. 5.1 Call –center dedicato.....	16
ART. 6 – CARATTERISTICHE DI FUNZIONAMENTO DEL CIRCUITO “PAGOBANCOMAT” E CARTE DI DEBITO. ....	17
ART. 7 – ISTRUZIONI TECNICHE .....	18
ART. 8 – PAGAMENTO TRAMITE SISTEMA POS E PRECAUZIONI. ....	18
ART. 9 – SPESE DI COLLEGAMENTO E ADEGUAMENTO DEI SUPPORTI.....	18
Art. 10 PENALI PER INADEMPIMENTO.....	19
Art. 10. 1 – Avvio del servizio .....	19
Art. 11. FLUSSI DELLE SOMME RISCOSE NELL’ANNO 2012.....	19

## **PREMESSE**

L’Agenzia delle Entrate intende avviare una gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi dell’art. 55 del D.lgs. n. 163/2006, per l’affidamento dei servizi di riscossione tributi con modalità elettroniche e ritiro valori presso le sedi dell’Agenzia delle Entrate, la quale, ai sensi dell’articolo 23 quater del Decreto Legge n. 95/12, convertito con L. 135/2012, ha incorporato l’Agenzia del Territorio a fare data dal 1° dicembre 2012.

## **ART. 1 – SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA**

Ai sensi del D.M. 16 dicembre 1998- avente ad oggetto “le modalità di versamento in tesoreria provinciale dello Stato delle somme riscosse dagli uffici periferici (...) e di approvazione delle convenzioni con gli intermediari bancari” - possono partecipare alla presente procedura le Banche; queste ultime devono essere munite delle autorizzazioni e dei requisiti di cui al D.lgs. 385/93 e al DM 16/12/1998 e possono partecipare nelle forme di cui all’art. 34 del D.lgs. n. 163/2006.

## **ART. 2 – OGGETTO DELL’APPALTO.**

Il presente Capitolato disciplina l’affidamento dei seguenti servizi, da svolgere presso gli uffici provinciali dell’Agenzia delle Entrate - Territorio, indicati sul sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) nella sezione dedicata all’Agenzia del Territorio:

- a) riscossione delle somme versate, con modalità elettroniche, presso gli Uffici periferici dell’Agenzia delle Entrate - Territorio per i pagamenti dei tributi indicati nel decreto ministeriale del 16/12/1998, e conseguente loro versamento alla competente sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato e/o Cassa Regionale;
- b) comodato d’uso, installazione e manutenzione dei terminali POS necessari a consentire il pagamento elettronico con servizio PagoBancomat o con carte prepagate, nonché, alle medesime condizioni, sulla base dei prezzi unitari offerti, di ulteriori terminali POS “integrati” e “non integrati” con il sistema informativo dell’Agenzia;
- c) ritiro giornaliero degli altri dei valori, comunque riscossi dai suddetti Uffici; contazione, loro riversamento con bonifico bancario alla competente sezione di

Tesoreria Provinciale dello Stato e/o Cassa Regionale e restituzione alle strutture competenti delle ricevute informatiche del suddetto versamento con bonifico bancario; la frequenza del ritiro dei valori potrà essere ridotta qualora intervengano modifiche, attualmente allo studio, alle disposizioni applicabili.

Le transazioni effettuate tramite POS hanno carattere definitivo entro il limite degli importi di volta in volta autorizzati dalla Banca.

Conformemente a quanto previsto nell'allegato al suddetto DM del 16/12/1998, per lo svolgimento dei servizi appaltati, inoltre, la Banca potrà avvalersi, sotto la propria responsabilità, di soggetti esterni.

Di comune accordo fra le parti e nel rispetto delle norme che disciplinano il rapporto contrattuale, nonché delle procedure di rito, potranno essere apportate modifiche alle modalità di espletamento dei servizi, per i perfezionamenti ritenuti necessari per il migliore svolgimento degli stessi, nonché in conseguenza di variazioni di sede degli uffici provinciali o di altre modifiche logistiche; resta inteso che verranno altresì apportate tutte quelle modifiche eventualmente richieste da sopravvenute fonti normative o regolamentari.

### **Art. 3 SUDDIVISIONE IN LOTTI**

La gara è suddivisa in 3 lotti con articolazione territoriale NORD, CENTRO e SUD.

L'aggiudicatario di ciascun lotto si obbliga ad erogare i servizi oggetto dell'appalto secondo le modalità indicate nel presente Capitolato, nei quantitativi di volta in volta richiesti dall'Agenzia sino a concorrenza del massimale contrattuale.

Ai fini dell'aggiudicazione della gara ad ogni attività è stato attribuito un peso indicativo che rappresenta l'incidenza della prestazione sul totale del servizio nell'ambito di ciascun lotto.

Il contratto che regola il servizio si intende aperto, in quanto la spesa si considera presunta e pertanto non è possibile prevedere con assoluta esattezza la quantità delle prestazioni che si andrà a richiedere durante l'intero periodo.

I pesi di seguito riportati sono puramente indicativi, stimati al meglio delle proprie conoscenze ed in nessun modo vincolanti per l'Agenzia.

Le quantità delle prestazioni oggetto di gara, potrebbero subire variazioni, anche in diminuzione, in ragione di modifiche normative e/o regolamentari; inoltre in caso di variazione delle attuali sedi degli Uffici periferici dell’Agenzia delle Entrate – Territorio (punti di ritiro), in ragione di trasferimenti presso altre strutture o in caso di accorpamento di più uffici, l’aggiudicatario non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo.

**Art. 3.1. Lotto 1 – Nord: Pesi**

Il lotto 1 Nord comprende le seguenti Regioni: Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Veneto, Valle d’Aosta.

I servizi oggetto del lotto in questione comprendono tutte le prestazioni indicate nell’art. 2 del presente capitolato. Si riporta di seguito una tabella riassuntiva dei pesi relativi a ciascuna prestazione in relazione al valore totale del lotto in questione.

	<i>Servizio</i>	<i>Pesi %</i>
<b>1</b>	Servizio di ritiro valori	58
<b>2</b>	Comodato d’uso terminali POS	8
<b>3</b>	Gestione Servizio Pago bancomat (aggio sul transato)	10
<b>4</b>	Riversamento in tesoreria e consegna quietanza	24

**Tabella 1 – lotto 1 Nord -Volumi**

In ordine al servizio di “*ritiro valori*” si rappresenta che il numero dei punti di ritiro del lotto in questione è pari, allo stato, a n. 67; essi corrispondono agli Uffici Provinciali Entrate – Territorio e alle relative Sezioni distaccate del lotto di pertinenza.

Il peso percentuale dell’attività di “gestione servizio pagobancomat” (riga n. 3 della tabella 1) è stato calcolato tenendo conto i volumi afferenti ai flussi delle somme riscosse tramite pagamento elettronico relativi all’anno 2012 (cfr. appendice 1), gli stessi potranno essere

soggetti a variazione in ragione di un maggiore o minore ricorso allo strumento di pagamento tramite POS.

**Art. 3.2 Lotto 2- Centro: Volumi**

Il lotto 2 Centro comprende le seguenti regioni: Emilia Romagna, Sardegna, Abruzzo, Marche, Toscana, Umbria, Molise.

I servizi oggetto del lotto in questione comprendono tutte le prestazioni indicate nell'art. 2 del presente capitolato. Si riporta di seguito una tabella riassuntiva dei pesi relativi a ciascuna prestazione in relazione al valore totale del lotto in questione.

	<i>Servizio</i>	<i>Pesi %</i>
<b>1</b>	Servizio di ritiro valori	56
<b>2</b>	Comodato d'uso terminali POS	7
<b>3</b>	Gestione Servizio Pago bancomat (aggio sul transato)	11
<b>4</b>	Riversamento in tesoreria e consegna quietanza	26

**Tabella 2 – lotto 2 Centro -Volumi**

In ordine al servizio “*ritiro valori*” si rappresenta che il numero dei punti di ritiro del lotto in questione è pari, allo stato, a n. 50; essi corrispondono agli Uffici Provinciali Entrate – Territorio e alle relative Sezioni distaccate del lotto di pertinenza.

Il peso percentuale dell'attività di “gestione servizio pagobancomat” (riga n. 3 della tabella 2) è stato calcolato tenendo conto i volumi afferenti ai flussi delle somme riscosse tramite pagamento elettronico relativi all'anno 2012 (cfr. appendice 1) gli stessi potranno essere soggetti a variazione in ragione di un maggiore o minore ricorso allo strumento di pagamento tramite POS.

### **Art. 3.3 Lotto 3 – Sud**

Il lotto 3 Sud comprende le seguenti regioni: Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Puglia, Sicilia.

I servizi oggetto del lotto in questione comprendono tutte le prestazioni indicate nell'art. 2 del presente capitolato. Si riporta di seguito una tabella riassuntiva dei pesi relativi a ciascuna prestazione in relazione al valore totale del lotto in questione.

	<i>Servizio</i>	<i>Pesi %</i>
<b>1</b>	Servizio di ritiro valori ( numero dei ritiri)	53
<b>2</b>	Comodato d'uso terminali POS (numero dei POS)	8
<b>3</b>	Gestione Servizio Pago bancomat (aggio sul transato)	13
<b>4</b>	Riversamento in tesoreria e consegna quietanza	26

**Tabella 3 – Lotto 3 Sud – Volumi**

In ordine al servizio “*ritiro valori*” si rappresenta che il numero dei punti di ritiro del lotto in questione è pari, allo stato, a n. 44; essi corrispondono agli Uffici Provinciali Entrate – Territorio e alle relative Sezioni distaccate del lotto di pertinenza.

Il peso percentuale dell'attività di “gestione servizio pagobancomat” (riga n. 3 della tabella 3) è stato calcolato tenendo conto i volumi afferenti ai flussi delle somme riscosse tramite pagamento elettronico relativi all'anno 2012 (cfr. appendice 1), gli stessi potranno essere soggetti a variazione in ragione di un maggiore o minore ricorso allo strumento di pagamento tramite POS.

## **ART. 4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

### ***Art. 4.1 – Modalità del Ritiro Valori***

Ogni ritiro di un plico, sigillato e contrassegnato secondo le specifiche di seguito riportate, dovrà avvenire in contraddittorio tra il mittente e il ricevente, i quali apporranno entrambi la sigla o firma sul modello di accompagnamento trasporto valori, che sarà compilato in ogni sua parte, siglato o firmato dall'incaricato dell'Agenzia, così certificando la consegna/ricezione del plico e l'integrità dello stesso. Il mittente tratterrà una copia del predetto modello. La/e ulteriore/i copia/e verrà/anno trattenuta/e dal ricevente, come di seguito dettagliatamente specificato.

In relazione a quanto stabilito dalle disposizioni vigenti si evidenzia che ogni singolo plico ritirato per ogni punto di ritiro conterrà valori il cui importo complessivo sarà inferiore ad € 100 mila.

La Banca si impegna ad accettare, salvo buon fine, i mezzi di pagamento diversi dal contante ritirati presso gli uffici dell'Agenzia.

Al riguardo si precisa che oggetto del ritiro sono: le banconote, le monete e gli assegni circolari.

La raccolta del contante e degli altri valori dovrà essere espletata da soggetti abilitati ai sensi della normativa vigente, in possesso dei requisiti professionali e di capacità tecnica espressamente previsti dalla normativa di settore.

L'attività di trasporto valori e tutte quelle attività connesse dovranno essere effettuate con mezzi/furgoni idonei efficienti, funzionanti e/o blindati con scorta di Guardie Giurate armate e, in generale, secondo le disposizioni vincolanti, di volta in volta, vigenti. In particolare, l'aggiudicatario dovrà attenersi a quanto previsto nel TULPS e nel D.M. del 1° dicembre 2010 n. 269 e relativi allegati, nonché le successive modifiche ed integrazioni.

La raccolta del contante e degli altri valori dovrà essere effettuata tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, presso le sedi degli Uffici provinciali (c.d. *punti ritiro* – appendice 2) - salva diversa richiesta dell'Agenzia in ragione del sopravvenire, in corso di esecuzione del servizio, di nuove disposizioni di natura normativa e/o regolamentare e/o in forza di nuove direttive organizzative interne dell'Agenzia medesima - all'ora che sarà previamente



concordata con la dovuta riservatezza tra la Banca e il responsabile di ciascun ufficio interessato.

La Banca è tenuta a comunicare all'inizio, per iscritto, e ad ogni successiva variazione, all'ufficio interessato dell'Agenzia, il nominativo, lo specimen di firma, il numero di matricola del personale incaricato, fornendo altresì un facsimile fotografico del tesserino di identificazione.

I valori saranno immessi in appositi plichi di sicurezza costituiti da buste ignifughe monouso, sigillate, numerate univocamente, fornite dalla società affidataria e conformi agli standard commerciali in uso.

L'Agenzia consegnerà per il ritiro, a suo insindacabile giudizio, un solo plico contenente all'interno le banconote, le monete e gli assegni incassati. o tanti plichi quanti sono i valori da consegnare (ad esempio un plico per le banconote, un plico per le monete, un plico per gli assegni circolari).

Per ogni plico l'ufficio, utilizzando i moduli forniti dalla Banca, predisporrà:

- la distinta di versamento, con data e firma, dalla quale dovranno risultare chiaramente il dettaglio dei valori immessi. Una copia di tale distinta sarà trattenuta dal competente ufficio dell'Agenzia;
- apposita modulistica, con l'indicazione, per ogni tipologia di entrata, dei codici IBAN da utilizzare per il riversamento delle somme alla competente Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato e/o Cassa Regionale. Anche di tale modello sarà trattenuta copia dall'Ufficio;
- un bollettino di accompagnamento fornito dalla Banca, in quattro copie, contenente le seguenti informazioni: numero del bollettino (già prestampato), data di riferimento del versamento, numero del plico, timbro, data, ora e firma dell'incaricato dell'Agenzia e della Banca o della ditta incaricata del servizio ritiro valori.

Le copie del bollettino di accompagnamento saranno utilizzate nel seguente modo:

- ricevuta per l'Agenzia, a comprova dell'avvenuta consegna del plico alla Banca o alla ditta incaricata della raccolta;

- ricevuta per la ditta incaricata della raccolta, con timbro, data, ora e firma della Banca a comprova dell'avvenuta consegna del plico alla Banca;
- copia per la Banca ai fini del controllo del numerario contenuto nel plico;
- copia per la Banca, con la sola firma dell'Agenzia, da inserire nel plico unitamente alla distinta di versamento.

Se l'Agenzia riterrà di confezionare un plico distinto per ciascuna tipologia di valori, la distinta di accompagnamento valori che sarà compilata in ogni sua parte, firmata per esteso dal Fornitore e dall'Agente Contabile incaricato dal committente, conterrà tutti i dati relativi a:

- a) Plico per banconote aventi corso legale
  - denominazione della sede o Punto Servito che effettua il versamento delle eccedenze;
  - importo totale del versamento;
  - numero delle banconote suddivise per pezzatura.
- b) Plico per monete aventi corso legale
  - denominazione della sede o Punto Servito che effettua il versamento delle eccedenze;
  - importo totale del versamento;
  - numero delle monete suddivise per pezzatura.
- c) Plico per assegni circolari (verificare)
  - denominazione della sede o Punto Servito che effettua il versamento delle eccedenze;
  - importo totale del versamento;
  - numero degli assegni ed elementi identificativi.

I plichi dovranno essere ritirati in un locale interno dell'Agenzia, in luogo non esposto al pubblico.

Prima di procedere alle operazioni di consegna dei plichi, l'Agenzia dovrà provvedere alla rigorosa identificazione degli agenti addetti al ritiro valori.

L'Agenzia, all'atto della consegna del plico, dovrà far constatare agli agenti incaricati del trasporto dei valori l'integrità di ciascun plico e la regolare apposizione dei sigilli. I plichi accettati si intenderanno integri e regolarmente sigillati.

I plichi ritirati saranno trasportati presso il caveau della Banca designata o di altra Società dalla stessa delegata per l'attività di contazione (cfr. appendice 3) che si obbliga a riceverli ed a prenderli in consegna.

La Banca si obbliga :

- a) a garantire l'idoneità del caveau sia sotto il profilo "fisico" sia sotto il profilo della sicurezza;
- b) a ricevere e a custodire i valori, assumendo gli obblighi propri del depositario;
- c) a provvedere alla contazione dei valori stessi contenuti nei plichi ritirati.

Il controllo e i valori contenuti all'interno del/i plico/i, della qualità e della validità dei biglietti di Banca, della regolarità dei titoli di credito e della rispondenza del bollettino di accompagnamento dei versamenti sarà effettuato presso i locali individuati dalla Banca, dall'incaricato della Banca che sottoscriverà, per ricevuta e regolarità dei valori ivi contenuti, il predetto bollettino di accompagnamento, da restituire all'Ufficio unitamente alla ricevuta informatica del bonifico.

La Banca si impegna a rispettare e a far rispettare dalle Società di cui si avvale per l'espletamento del servizio in questione la normativa, le istruzioni, le direttive e le prescrizioni dettate dagli organi di controllo e/o di Vigilanza del settore.

Al fine di operare con il massimo margine di sicurezza ed allo scopo di circoscrivere le aree di responsabilità in caso di discordanze tra i valori contenuti nei plichi e le relative distinte di accompagnamento, è necessaria l'adozione, a cura della Banca, di una ripresa audio/video.

Le riprese audiovisive dovranno essere conservate per presa visione ed estrazione per un tempo minimo **pari a 60 giorni**, in caso di contestazione nel maggiore tempo ritenuto necessario.

Per la procedura da seguire nella ripresa audio video si rinvia all'appendice 3 al capitolato.

La Banca ha l'onere di comunicare, a mezzo raccomandata A/R o tramite comunicazione PEC all'Ufficio competente, eventuali contestazioni in caso di discordanze tra i valori

contenuti nei plichi e le relative distinte di accompagnamento entro il **termine di 3 giorni** dal ritiro dei plichi medesimi, in mancanza di contestazione nei termini indicati le somme riportate in distinta si riterranno accettate.

La Banca assume la responsabilità dei valori dal momento della consegna dei plichi da parte dell'Ufficio alla Banca stessa o alla ditta incaricata, sulla base del valore dichiarato per ciascun plico.

In caso di sinistro, al fine di rendere operante la polizza assicurativa della Banca o della ditta, dovrà essere esibita copia della distinta di versamento nonché copia del bollettino di accompagnamento del trasporto debitamente firmato dagli incaricati dell'Agenzia e della Banca.

#### ***ART. 4.2 – Versamento delle Somme Riscosse dagli Uffici e Restituzione delle Quietanze di Versamento***

I versamenti corrispondenti alle somme prelevate presso gli uffici dell'Agenzia e quelli corrispondenti ad importi pagati con sistemi elettronici sono effettuati al lordo dei compensi spettanti alla Banca.

La Banca, **entro il terzo giorno lavorativo** successivo alle operazioni effettuate tramite POS o al ritiro dei valori, è obbligata a riversare, con bonifico bancario, le relative somme alla competente Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, per capo, capitolo e articoli, come indicato nella distinta di versamento e nell'apposita modulistica predisposta dagli Uffici.

La Banca dovrà, quindi, trasmettere in formato pdf con posta certificata, all'ufficio provinciale interessato, **entro cinque giorni lavorativi** dal riversamento alla competente Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato e/o alla Cassa Regionale, la ricevuta informatica del bonifico effettuato.

A livello nazionale il numero degli Uffici Provinciali di competenza è pari a n. 101, così suddivisi nei lotti regionali:

Lotto 1 n. 35,

Lotto 2 n. 35

lotto 3 n. 31.

I riversamenti delle somme riscosse dovranno essere eseguiti su ciascun capitolo di competenza di ogni singolo Ufficio Provinciale.

A titolo puramente indicativo si rappresenta che da un esame dei dati storici dell’Agenzia si evince che giornalmente vengono effettuati, per conto di ogni singolo Ufficio Provinciale alla competente Tesoreria Provinciale dello Stato, circa n. 7 bonifici al giorno .

L’importo massimo di spesa giornaliero per il servizio di riversamento delle somme per ciascun Ufficio Provinciale, così come indicato nel DM del 16.12.1998, non può essere superiore ad € 30,00.

Nell’ipotesi in cui il numero dei bonifici presso ogni singolo Ufficio Provinciale determini una spesa complessiva giornaliera (corrispondente al numero di bonifici per il costo di un singolo bonifico) superiore all’importo di € 30,00, la Stazione appaltante corrisponderà esclusivamente tale ultimo importo indipendentemente dal numero di bonifici effettuati, nessun importo ulteriore verrà riconosciuto all’aggiudicatario.

#### ***ART. 4.3 – POS: Comodato d’uso a carattere oneroso***

La Banca dovrà concedere, in comodato d’uso a carattere oneroso, le apparecchiature necessarie al pagamento, con modalità elettroniche, delle somme dovute per i servizi resi dagli uffici dell’Agenzia, con obbligo di manutenzione delle stesse, nel numero e nella dislocazione indicati dall’Agenzia.

Il prezzo del comodato d’uso deve considerarsi comprensivo di ogni onere e spesa sostenuta dalla Banca per l’installazione dei terminali, nonché per la loro manutenzione nel periodo di uso da parte dell’Agenzia.

Sono a carico dell’Agenzia le eventuali spese di manutenzione e riparazione derivanti da negligenza del proprio personale.

L’Agenzia si riserva la facoltà di variare il numero e la configurazione dei POS in relazione al subentrare di nuove esigenze dovute a variazioni dei sistemi di collegamento (comunicazioni VoIP). Le suddette esigenze, nel rispetto delle regole di funzionamento definite dal CONSORZIO BANCOMAT, dovranno essere comunicate in tempo utile alla Banca per gli aspetti organizzativo-funzionali.

Dovranno essere osservate le regole contenute negli allegati tecnici (appendice 4) finalizzate a conformare le modalità elettroniche di pagamento all'infrastruttura tecnologica presente negli uffici provinciali dell'Agenzia delle Entrate- Territorio, nonché alle applicazioni informatiche in uso presso gli stessi.

#### **4.3.1 Assistenza funzionalità terminali POS - tempistiche intervento**

La banca deve garantire i seguenti livelli di servizio:

##### ***A) Servizio di assistenza Hardware.***

Dovrà essere garantito il ripristino della funzionalità del singolo terminale POS (tramite riparazione ovvero sostituzione) entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.

La misura di questo livello di servizio avviene tramite riscontro dell'apertura dei guasti e della loro chiusura così come registrato dai sistemi di tracciatura delle richieste di assistenza in uso presso l'Agenzia e la Banca. La Banca deve garantire all'utente che apre il guasto l'indicazione del numero identificativo della richiesta di assistenza, con i relativi dati di apertura e chiusura (a guasto risolto).

In caso di ritardo nel ripristino, nella sostituzione del terminale POS o nell'installazione di nuovo terminale come da ordine dell'Agenzia, oltre il termine di 24 ore dalla richiesta, saranno applicate le penali come indicate nello schema di contratto.

##### ***B) Servizio di assistenza per malfunzionamenti tecnico-applicativi e disponibilità del servizio di autorizzazione ai pagamenti.***

La Banca deve garantire la risoluzione delle problematiche tecnico-applicative entro **quattro ore** dalla segnalazione.

La mancata risoluzione delle problematiche segnalate nella misura del 95% delle segnalazioni su base mensile e nelle tempistiche sopra indicate determinerà l'applicazione delle penali come disciplinate nello schema di contratto.

La misura di questo livello di servizio avviene tramite riscontro dell'apertura delle richieste di assistenza e della loro chiusura così come registrato dai sistemi di tracciatura delle richieste di assistenza in uso presso l'Agenzia e la Banca. La Banca deve garantire all'utente

che apre la richiesta di assistenza l'indicazione del numero identificativo della richiesta, con i relativi dati di apertura e chiusura.

Le richieste di assistenza hardware o per malfunzionamenti tecnico applicativi potranno essere inoltrate al sistema di assistenza della banca direttamente dagli utenti degli uffici, ovvero per il tramite delle strutture centrali dell'Agenzia, ovvero tramite il partner tecnologico dell'Agenzia.

Il gateway POS deve poter gestire un numero di richieste concorrenti non inferiori a 300.

#### **Art. 4.4. Gestione del servizio PagoBancomat**

Per il servizio di gestione dei pagamenti attraverso modalità elettroniche è previsto un compenso commisurato ad una percentuale sul transato. Sono escluse da questa voce i servizi di pagamento elettronico effettuati con carte della Banca aggiudicataria o del medesimo gruppo bancario.

La Banca dovrà fornire una reportistica mensile che contenga voci distinte in ordine ai pagamenti effettuati con carte che soggiacciono a commissione da quelle esenti da commissioni.

#### **Art. 5. TEAM DEDICATO**

Per ciascun lotto all'Aggiudicatario è richiesta l'istituzione di un team operativo dedicato all'Agenzia.

All'interno del suddetto gruppo dovrà essere prevista, per ciascun lotto, la figura del **Responsabile del servizio**, avente la funzione di coordinatore del team, con il compito di dirimere, unitamente al responsabile designato dall'Agenzia, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto sia in ordine all'attività bancaria in senso stretto che in ordine all'attività di ritiro valori. Il soggetto in parola dovrà dirigere e coordinare le attività, assumendo la piena responsabilità dei rapporti tra l'Aggiudicatario e l'Agenzia, e dovrà riferire periodicamente al Direttore dell'Esecuzione in merito all'esecuzione delle attività contrattuali.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere reperibile nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (dalle 8.00 alle 17.00).

Nella struttura organizzativa messa a disposizione dall'Aggiudicatario dovrà essere altresì prevista, per ciascun lotto, la figura di almeno uno o più **Esperti**, specializzati nella gestione delle questioni oggetto del presente appalto. In particolare, l'esperto dovrà essere preposto alla risoluzione delle problematiche afferenti all'assistenza tecnica dei sistemi di pagamento elettronici ed a risolvere le problematiche connesse all'espletamento del servizio, ivi compresa l'esecuzione dell'attività di ritiro valori. L'Esperto dovrà essere reperibile nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (dalle 8.00 alle 17.00) per la risoluzione di eventuali problematiche tecniche e operative; su richiesta dell'Agenzia, inoltre, dovrà garantire la sua presenza presso le sedi operative, ove necessario.

L'Esperto è un dipendente/collaboratore dell'Aggiudicatario, con esperienza nel settore oggetto di gara.

Il documento istitutivo della struttura organizzativa messa a disposizione delle Committenti dovrà essere fornito prima della stipula del contratto.

Dovranno essere disponibili uno o più referenti commerciali - amministrativi, che si occupino della gestione degli aspetti contrattuali e si interfaccino con i referenti degli Uffici Centrali e/o periferici dell'Agenzia e dovranno, inoltre, curare gli aspetti relativi alla fatturazione e interfacciarsi con i referenti degli Uffici Centrali e Territoriali dell'Agenzia.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti nominati dall'Agenzia.

Tutti i componenti del team dedicato dovranno assicurare riservatezza sulla gestione dei dati e sul contenuto delle comunicazioni nonché su ogni elemento/informazione di cui vengano a conoscenza in virtù dell'esecuzione del presente appalto.

#### ***Art. 5.1 Call –center dedicato***

Dovrà essere istituito un **call-center dedicato** per ciascun lotto di gara, che sia attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, per la risoluzione di eventuali problematiche afferenti al servizio in questione. Il servizio di call center dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio:

- a) Il numero di chiamate con un tempo di attesa superiore ai 20 secondi dovrà essere inferiore al 20% delle chiamate totali ricevute;



- b) Il numero delle chiamate entranti perdute dovrà essere inferiore al 10% delle chiamate totali ricevute;
- c) Il numero di minuti di funzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del servizio dovrà essere superiore al 95%;
- d) Nel dimensionamento delle linee, una linea dovrà risultare libera per almeno il 95% del tempo in cui il servizio è attivo.

Il periodo di rilevazione del livello di servizio è fissato su base mensile. Entro il quinto giorno del mese l'aggiudicatario dovrà fornire all'Agenzia un report relativo ai livelli di servizio di Call Center mantenuti nel mese precedente contenente il dettaglio dei dati e delle informazioni per il monitoraggio degli stessi. Le modalità di invio del report saranno concordate tra le parti nella fase di avvio del servizio.

#### **ART. 6 – CARATTERISTICHE DI FUNZIONAMENTO DEL CIRCUITO “PAGOBANCOMAT” E CARTE DI DEBITO.**

L'ente gestore dei terminali e dei pagamenti è “Struttura tecnica delegata” riconosciuta dalla Banca e prevista dalla normativa Co.Ge.Ban. – Convenzione per la gestione del marchio Bancomat.

La Banca deve quindi attestare che il funzionamento del circuito PagoBANCOMAT segua le regole previste dal CONSORZIO BANCOMAT, titolare del marchio PagoBANCOMAT. Per quanto concerne le modalità di funzionamento dei POS, la Banca dovrà assicurare che le apparecchiature installate rispettino le normative e i requisiti tecnici del sistema bancario e consentano il pagamento con modalità elettroniche attraverso carte di debito e prepagate afferenti ai circuiti attualmente esistenti e operanti attraverso la piattaforma del consorzio Bancomat.

Inoltre, dovrà garantire che i terminali POS consentano l'autenticazione della carta utente presso il terminale, sia che la carta sia dotata di banda magnetica sia che sia dotata di microcircuito, confermando, altresì, che sussiste un grado elevato di sicurezza insita nel supporto utilizzato e nell'applicazione sviluppata per l'Agenzia delle Entrate.

#### **ART. 7 – ISTRUZIONI TECNICHE.**

Durante l'esecuzione del servizio dovranno essere applicate le istruzioni tecniche indicate dalla Banca per la sicurezza del servizio.

#### **ART. 8 – PAGAMENTO TRAMITE SISTEMA POS E PRECAUZIONI.**

All'atto del pagamento tramite terminale POS, gli uffici dell'Agenzia hanno l'obbligo di:

- verificare che vi sia corrispondenza tra il numero di carta esibita e il numero riprodotto sul terminale;
- accertare, in caso di transazioni sospette, l'identità del titolare, mediante documento di identificazione annotandone gli estremi sullo scontrino;
- conservare copia degli scontrini rilasciati dai terminali (Pos non integrati).

#### **ART. 9 – SPESE DI COLLEGAMENTO E ADEGUAMENTO DEI SUPPORTI**

Sono a carico della Banca le spese di collegamento alla porta di comunicazione dell'Agenzia delle Entrate realizzata presso l'Anagrafe Tributaria del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con sede in Roma.

Sono a carico della Banca anche le spese eventualmente sostenute per l'implementazione di ulteriori apparecchiature POS presso le sedi dell'Agenzia, entro i massimali previsti, dietro richiesta formale avanzata dall'Agenzia tramite raccomandata A/R o PEC.

La Banca dovrà assicurare l'installazione delle predette apparecchiature **entro 20 giorni** lavorativi dall'avvenuta ricezione della richiesta, per ogni giorno di ritardo verranno applicate le penali come indicate nello schema di contratto. Ogni giorno di ritardo verrà considerato al pari dell'indisponibilità per singola apparecchiatura.

Sono a carico dell'Agenzia delle Entrate le spese eventualmente sostenute dalla Banca per l'adeguamento dei supporti dei sistemi elettronici di pagamento dovuti a cambiamenti richiesti dall'Agenzia stessa, salvo il caso in cui tali mutamenti siano imposti da riforme normative.

## **Art. 10 PENALI PER INADEMPIMENTO**

Qualora le attività di cui al presente capitolato non vengono eseguite secondo i tempi e le modalità delineate, l'aggiudicatario sarà assoggettato al pagamento delle penali come dettagliatamente specificato nello schema di contratto (cfr. art. 8 schema di contratto).

### ***Art. 10. 1 – Avvio del servizio***

Il Fornitore dovrà avviare il servizio in questione entro 35 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto esecutivo; il ritardo nell'avvio dell'esecuzione, per causa imputabile al Fornitore, darà luogo all'applicazione delle penali come previsto all'art. 9 dello schema di contratto.

## **Art. 11. FLUSSI DELLE SOMME RISCOSSE NELL'ANNO 2012**

Si riportano di seguito i flussi riscossi nel 2012 presso gli Uffici catastali e le Conservatorie dell'Agenzia delle Entrate – Territorio, comprendenti i pagamenti effettuati con assegno, con contante e con modalità elettronica; per un maggior dettaglio si rimanda all'appendice 1 al capitolato:

**Lotto 1- Nord** - Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Veneto, Valle d'Aosta: FLUSSO ANNUALE: EURO 76.159.255,44

**Lotto 2 – Centro:** Emilia Romagna, Sardegna, Abruzzo, Marche, Toscana, Umbria, Molise  
FLUSSO ANNUALE RISCOSSO: EURO 57.609.594,28

**Lotto 3 – Sud:** Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Puglia, Sicilia.  
FLUSSO ANNUALE RISCOSSO: EURO 74.588.455,75

Allegati al presente capitolato:

- Appendice 1: Flussi somme riscosse 2012
- Appendice 2: Specifiche tecniche sistema di videoripresa e contazione
- Appendice 3: Elenco Punti ritiro
- Appendice 4: Specifiche tecniche modalità elettroniche di pagamento

Roma, 9 aprile 2014

IL RESPONSABILE DEL SETTORE  
Santi Marino