

*Procedura Aperta ai sensi dell'Art. 71 D. Lgs. 36/2023 finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro Mono operatore ai sensi dell'art. 59 c.3 per l'affidamento del servizio di Acquiring per la gestione delle transazioni e dei servizi accessori associati ai pagamenti con carta presso i POS installati sulle piste di esazione della rete autostradale di ASPI*

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

## INDICE

ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	3
PREMESSA.....	5
1. DISPOSIZIONI GENERALI.....	6
2. LEGGI, NORMATIVE DI RIFERIMENTO.....	8
2.1. <i>Leggi di riferimento</i> .....	8
3. NATURA E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI.....	10
3.1. <i>Oggetto dell'appalto</i> .....	10
3.2. <i>Durata</i> .....	10
3.3. <i>Suddivisione in Lotti</i> .....	11
3.4. <i>Descrizione e modalità di esecuzione delle prestazioni</i> .....	11
4. GESTIONE SICUREZZA INFORMATICA.....	13
5. DISCIPLINA ECONOMICA.....	14
6. ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	15
6.1. <i>[eventuale: Sopralluogo Iniziale</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
6.2. <i>Contratti Attuativi</i> .....	15
6.3. <i>[aggiungere in caso di AQ, ove applicabile: Richiesta di Prestazioni / o in alternativa Buoni d'acquisto (RdP/BA)</i> .....	15
7. AVVIO, PROGRAMMAZIONE, SOSPENSIONE, RIPRESA E ULTIMAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
7.1. <i>Verbale di Avvio delle Prestazioni</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
7.2. <i>[per prestazioni a carattere continuativo (ordinarie) come, ad esempio, la manutenzione degli impianti: Programma Operativo delle Prestazioni</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
7.3. <i>Sospensione delle prestazioni e ripresa</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
7.4. <i>Certificato di ultimazione delle prestazioni</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
7.5. <i>Verifica di Conformità</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
7.6. <i>Certificato di Conformità</i> .....	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
8. VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	16
9. ONERI E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE.....	16
9.1. <i>Oneri e obblighi generali</i> .....	16
9.2. <i>Oneri e obblighi normativi</i> .....	17
10. NON CONFORMITÀ, PENALI E AZIONI CORRETTIVE.....	19
10.1. <i>Disciplina sanzionatoria</i> .....	19
10.2. <i>Non Conformità (NC)</i> .....	19
10.3. <i>Deterrenze economiche</i> .....	24
11. ELENCO APPENDICI AL CSA.....	25

## ACRONIMI E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano gli acronimi e le definizioni impiegate:

<b>Acronimi e definizioni</b>	
<b>AQ</b>	Accordo Quadro al quale si riferiscono le prestazioni e prescrizioni descritte nel presente Capitolato
<b>Acquirer</b>	Istituto finanziario autorizzato dal Circuito alla gestione delle transazioni con carte di pagamento per conto di ASPI
<b>Acquiring</b>	Servizi erogati dall'Acquirer che provvedono alla gestione delle autorizzazioni, del processing e dell'accreditamento ad ASPI dell'importo
<b>ASPI</b>	Autostrade per l'Italia S.p.A.
<b>Atti Aggiuntivi</b>	Atto sottoscritto tra le parti con il quale viene modificato/integrato l'Accordo Quadro e/o il relativo Contratto Attuativo
<b>CA</b>	Contratto Attuativo, stipulato durante il corso di validità dell'AQ
<b>Carte di pagamento</b>	Le carte di pagamento accettate dai circuiti di pagamento per l'esecuzione delle operazioni tramite POS
<b>Chip</b>	Microprocessore presente sulle carte, dotato di tecnologia EMV - Standard globalmente riconosciuto per l'autenticazione di transazioni con carte
<b>Circuito</b>	Infrastruttura tecnologica che propone un insieme di: regole, standard e procedure per l'esecuzione di pagamenti con carta
<b>Codice</b>	D. Lgs. n. 31 marzo 2023, n. 36
<b>Committente</b>	Autostrade per l'Italia S.p.A.
<b>CSA</b>	Capitolato Speciale d'Appalto regolante le caratteristiche tecniche minime delle prestazioni oggetto dell'appalto
<b>DEC</b>	Direttore dell'Esecuzione ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 36/2023
<b>Down option</b>	Soluzione che prevede lo switch tecnico su un altro sistema in caso di malfunzionamento del primario, garantendo la continuità operativa
<b>GNC</b>	Giorni Naturali e Consecutivi
<b>OE / Appaltatore / Fornitore</b>	Aggiudicatario di un lotto del presente appalto
<b>PIN</b>	Codice personale segreto attribuito ad ogni carta

<b>Acronimi e definizioni</b>	
<b>Piste di esazione</b>	Corsie dedicate al pagamento del pedaggio autostradale
<b>POS</b>	Dispositivo elettronico che consente di effettuare pagamenti mediante moneta elettronica, ovvero tramite carte di credito, di debito o prepagate
<b>PSC</b>	Piano di Sicurezza e Coordinamento
<b>BA</b>	Buono d'Acquisto
<b>RMPP</b>	Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio
<b>RT</b>	Referente Tecnico dell'Appaltatore per la gestione delle prestazioni previste nel presente documento
<b>RUP</b>	Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs. 36/2023 relativo all'opera da realizzare
<b>SLA</b>	Service Level Agreement o Livelli di Servizio

## **PREMESSA**

La società Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito anche “ASPI”) intende affidare il **servizio di Acquiring** per la gestione delle transazioni e dei servizi accessori associati ai pagamenti con carta presso i POS installati sulle piste di esazione (self-service o presidiate) della rete autostradale di ASPI.

ASPI intende strutturare la Gara secondo **due lotti separati** in funzione dei circuiti di pagamento associati alle transazioni effettuate sui POS installati sulle piste di esazione, e assegnerà quindi il servizio a due **Fornitori distinti**, uno per ciascun lotto (rif. Cap. 3.3).

Il presente documento definisce le **caratteristiche tecniche** minime delle prestazioni oggetto del presente appalto e le relative modalità di **attivazione e remunerazione** che saranno oggetto dei successivi Contratti Attuativi. L'Appaltatore è comunque obbligato a eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto anche in ragione di quanto previsto nella propria Offerta Tecnica.

## **1. DISPOSIZIONI GENERALI**

La sottoscrizione dell'AQ e dei documenti ivi richiamati, equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza ed integrale applicazione, nonché piena e incondizionata accettazione, da parte dell'Appaltatore, in relazione:

- all'oggetto delle prestazioni;
- al livello prestazionale richiesto;
- alle procedure ed agli standard adottati dalla Committente;
- a tutte le leggi, regolamenti, disposizioni e tutte le norme vigenti in materia oggetto dell'AQ di cui all'art. 2 del presente CSA;
- a tutte le circostanze generali e particolari, di tempo e di luogo, a tutti gli oneri, nonché a tutte le altre circostanze generali e particolari che possono influire sulla determinazione dei prezzi e delle condizioni contrattuali, nonché sulla esecuzione delle prestazioni;
- alla dichiarazione della sussistenza delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione delle prestazioni.

Resta a carico dell'Appaltatore ogni onere strumentale ed organizzativo necessario per l'espletamento delle prestazioni.

Le prestazioni oggetto del presente CSA devono essere svolte a regola d'arte e devono essere finalizzate al raggiungimento del massimo beneficio per la Committente.

È compito dell'Appaltatore la direzione tecnica tramite il RT e l'organizzazione gestionale delle prestazioni oggetto del presente documento, che dovranno essere eseguite, per l'intero periodo di durata contrattuale, in modo da non dare adito ad alcuna rimostranza o segnalazione di inadempienza da parte della Committente, assumendo esplicitamente la responsabilità formale e sostanziale delle prestazioni rese alla Committente stessa.

L'Appaltatore, nell'esercizio delle proprie prestazioni, non dovrà arrecare alcun pregiudizio alle opere ed ai diritti della Committente, né arrecare danni verso terzi che possano rivalersene verso la Committente.

L'Appaltatore è obbligato ad eseguire le prestazioni secondo i migliori criteri per la tutela e il conseguimento del pubblico interesse e secondo le indicazioni impartite dal RUP, anche in ottemperanza ai principi di «*best practices*», con l'obbligo specifico di non interferire con il normale funzionamento delle strutture della Committente e di non aggravare gli adempimenti e le procedure che competono a questi ultimi, rispettando i principi di piena e leale collaborazione.

Con la sottoscrizione dell'AQ, la Committente intende non solo ottenere le relative prestazioni ma anche avvalersi della capacità organizzativa e gestionale dell'Appaltatore, lasciando alla sua esperienza e professionalità il compito di utilizzare la tecnica più idonea per garantire l'esecuzione delle prestazioni con la massima efficacia ed efficienza nei termini previsti dall'AQ e dai CA derivanti, fatti salvi i criteri, i termini, i livelli e le qualità prestazionali prescritte, nonché il rispetto delle leggi e delle norme che regolano la materia.

L'Appaltatore assume anche l'impegno di assistere attivamente la Committente per consentire di raggiungere l'obiettivo dell'ottimale gestione delle prestazioni, mettendo a disposizione la propria professionalità ed operando in modo da assicurare il crescente miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione degli stessi, privilegiandone la gestione in conformità ai documenti di gara ed agli obblighi prescritti da legge.

La conclusione dei termini temporali o il raggiungimento dell'importo massimo dell'AQ non comporta alcun impegno di affidamento al medesimo Appaltatore di tutte le prestazioni residue configurati in sede di gara, ad eccezione di quelli per i quali sia stato già emesso un CA.

Indipendentemente dal raggiungimento o meno del termine temporale o dal raggiungimento dell'importo massimo dell'AQ, non potranno essere emessi ulteriori CA che superino il *plafond* di spesa previsto dall'AQ stesso.

## 2. LEGGI, NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Tutte le prestazioni oggetto dell'AQ e dei relativi CA dovranno far riferimento alle Disposizioni Normative vigenti in materia.

Si riportano di seguito, a titolo indicato e non esaustivo, le principali normative del settore, ove applicabili, oggetto del presente documento.

### *2.1. Leggi di riferimento*

L'Appaltatore del servizio di Acquiring deve attenersi a diverse normative e standard di riferimento fondamentali nell'ambito della monetica e indispensabili per l'erogazione del servizio di Acquiring:

- **Testo Unico Bancario (TUB)**<sup>1</sup>: disciplina l'attività bancaria e finanziaria in Italia. Include disposizioni specifiche per gli istituti di pagamento e di moneta elettronica.
- **PSD2** (Payment Services Directive 2)<sup>2</sup>: direttiva europea relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno che disciplina i servizi di pagamento a garanzia di una maggiore sicurezza nei pagamenti online, e promozione dell'innovazione e della concorrenza nel settore;
- **PCI DSS 4.0** (Payment Card Industry Data Security Standard): standard di sicurezza obbligatorio per tutti i soggetti che gestiscono, elaborano o trasmettono dati delle carte di pagamento;
- **EMV** (Europay, MasterCard, and Visa): standard necessario per le carte di pagamento con chip e le tecnologie di autenticazione. È progettato per ridurre le frodi e migliorare la sicurezza delle transazioni;
- **Regolamento (UE) n. 2015/751**: relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta volto ad accrescere il livello di concorrenza e di integrazione del mercato europeo delle carte di pagamento oltre a dettare inoltre requisiti tecnici e commerciali uniformi;
- **DORA** (Digital Operational Resilience Act): direttiva europea che regola i principali adempimenti in materia di resilienza operativa digitale per il settore finanziario.

Fermo restando quanto sopra, l'Appaltatore è tenuto a conoscere e rispettare ogni ulteriore disposizione applicabile per l'espletamento delle prestazioni con particolare riferimento all'insieme di regole e requisiti (c.d. Payment Mandates) che i circuiti di pagamento impongono per garantire che le transazioni siano gestite correttamente e in conformità con le normative vigenti e, a titolo indicativo ma non esaustivo, alle norme in materia di Impianti, Sicurezza, Ambiente, Igiene, Tutela della Privacy, Trasparenza, Diritto d'Autore, Tutela dei lavoratori.

L'esecuzione delle prestazioni dovrà tener conto di ogni qualsivoglia evoluzione normativa e/o regolamentare dovesse intervenire nei termini di durata dell'AQ e dei singoli CA, qualora tali evoluzioni normative non abbiano

<sup>1</sup> Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993, inclusa normativa secondaria / connessa che ne regola l'applicazione

<sup>2</sup> Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015

impatto sui requisiti di esecuzione previsti in appalto nonché sull'importo dello stesso. In caso contrario, ove applicabile, varrà quanto previsto dall'articolo 120 del D. Lgs. 36/2023.

L'Appaltatore è obbligato all'osservanza delle norme di cui agli articoli 2229 e seguenti del Codice Civile e di ogni altra normativa vigente nella materia correlata all'oggetto dell'appalto.

Nel caso in cui una o più previsioni previste nel presente documento dovessero risultare contrarie a norme inderogabili di legge o dovessero risultare nulle o annullate ovvero oggettivamente non attuabili, le rimanenti previsioni rimarranno in vigore.

L'Appaltatore dovrà munirsi di tutte le autorizzazioni amministrative, certificative e documentali richieste per l'esercizio delle prestazioni oggetto del presente documento. In particolare, dovrà essere abilitato all'attività di convenzionamento di operazioni di pagamento c.d. Acquiring come espresso ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. H-septies.1 n. 5) del TUB tramite autorizzazione da parte di Banca d'Italia. La mancanza di una qualsiasi di tali autorizzazioni darà facoltà alla Committente di risolvere l'AQ e i relativi CA, fatto in ogni caso salvo il diritto al risarcimento del danno e delle maggiori spese che dovessero conseguire all'affidamento delle prestazioni ad altro operatore economico. Tali autorizzazioni dovranno essere rinnovate come normativamente prescritto senza soluzione di continuità e per tutto il periodo di durata dell'AQ. L'Appaltatore dovrà, in ogni momento, a semplice richiesta dei RUP/DEC, dimostrare di avere provveduto a tali adempimenti.

All'Appaltatore è consentita la possibilità di effettuare le prestazioni nel modo più opportuno per darle perfettamente compiute nei termini previsti dall'AQ e dai singoli CA e dai relativi allegati, fatti salvi i criteri, i termini, i livelli e qualità prestazionali da essi prescritti.

Per tutto quanto non previsto nel presente CSA, si fa rimando a quanto disposto dal Codice degli appalti D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

### **3. NATURA E OGGETTO DELLE PRESTAZIONI**

#### ***3.1. Oggetto dell'appalto***

Il presente appalto ha come oggetto l'affidamento del **Servizio di Acquiring** per la gestione delle transazioni e dei servizi accessori associati ai pagamenti con carta presso i POS installati sulle piste di esazione (self-service o presidiate) sulla rete autostradale di ASPI.

ASPI dispone di un proprio **parco POS** di circa 4.500 terminali, senza tastiera PIN (o ove presente non abilitata), con i quali autorizza e gestisce il traffico di **2,8 mln** di veicoli al giorno<sup>3</sup> che transitano presso i **257 caselli autostradali** dislocati lungo i circa 3.000 km (il 37,5% della rete autostradale italiana) che si estendono attraverso 15 regioni italiane.

I pagamenti effettuati con carta presso i POS installati sulle piste di esazione possono essere **contestuali al transito** o **non contestuali al transito** in caso di pagamenti di **RMPP** (Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio). In tale casistica, il cliente potrà effettuare un pagamento presso un POS installato su una **pista di esazione presidiata** al fine di saldare il valore di un transito precedentemente effettuato e per il quale non era stato corrisposto un pedaggio contestuale.

In entrambi i casi **il processo autorizzativo viene gestito tramite i medesimi passaggi**. In caso di pagamento di RMPP (in genere effettuato nella stessa circostanza di un pagamento contestuale del pedaggio), dovranno tuttavia essere gestite due transazioni immediatamente consecutive dalla medesima pista di esazione.

Le transazioni che avvengono con carta sui terminali POS installati presso le **piste di esazione**<sup>4</sup> vengono raccolte dal **Gestore Terminali** (GT) il quale le invia all'**Acquirer** affinché svolga le verifiche di propria competenza a garanzia della corretta operatività delle transazioni sul **circuito domestico** PagoBANCOMAT®, e sui principali **circuiti internazionali** Visa (incluso VPay e Visa Electron) e Mastercard (incluso Maestro). L'Acquirer dovrà quindi gestire le attività di **autorizzazione e processing delle transazioni** e in seguito predisporre e fornire un flusso di **rendicontazione** delle operazioni contabilizzate, eseguendo contestuale **accredito ad ASPI** nei tempi previsti dai circuiti.

È escluso dal perimetro dell'appalto il servizio di **fornitura e gestione dei terminali POS**, questi ultimi di proprietà di ASPI. Per maggiori informazioni rispetto alle prestazioni oggetto del presente documento si faccia riferimento a quanto descritto all'interno del Capitolato Tecnico.

#### ***3.2. Durata***

La durata delle prestazioni sarà indicata in ogni singolo CA.

<sup>3</sup> [Autostrade – Carta dei Servizi 2024](#)

<sup>4</sup> Su ciascuna pista di esazione sono installati fino ad un massimo di cinque terminali POS

### 3.3. *Suddivisione in Lotti*

L'Appalto è suddiviso in n. **2 lotti**, definiti sulla base dei circuiti di pagamento, come di seguito riportato:

Lotti	Oggetto del Lotto
Lotto 1	DT1 (Domestico) - Gestione dei pagamenti elettronici afferenti alla componente domestica facente capo al circuito PagoBANCOMAT®
Lotto 2	DT2 (Internazionale) – Gestione dei pagamenti elettronici afferenti alla componente internazionale facente capo ai circuiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visa (ivi compreso Vpay e Visa Electron)</li> <li>• Mastercard (ivi compreso Maestro)</li> </ul>

I due lotti verranno assegnati a due **Fornitori** distinti. Ciononostante, ciascun partecipante - per avere accesso alla gara - avrà l'**obbligo di formulare una offerta** tecnica ed economica per **entrambi i lotti** oggetto di Appalto, in quanto l'assegnazione di un Lotto implicherà **contestualmente** l'assegnazione del ruolo di Fornitore di “Back-up” per il Lotto rimanente.

L'assegnazione dei due Lotti avverrà quindi come segue:

- Un Fornitore si aggiudicherà il Lotto 1, e contestualmente sarà selezionato anche come Fornitore di “Back-up” per il Lotto 2
- Un secondo Fornitore si aggiudicherà il Lotto 2, e contestualmente sarà selezionato anche come Fornitore di “Back-up” per il Lotto 1

La copertura di “Back-up” dovrà essere fornita in logica di **down option** nelle casistiche in cui il Fornitore “primario” di ciascun Lotto presenti dei disservizi che ne implichino l'impossibilità di garantire l'operatività del sistema in logica online, a massima tutela della stabilità del sistema di ASPI.

Di conseguenza ciascun Fornitore per supportare l'operatività transazionale di ASPI dovrà essere abilitato alla funzionalità **PagoBANCOMAT NO-PIN**, a prescindere dal Lotto primario che gli verrà assegnato. Tale abilitazione dovrà essere ottenuta dal Fornitore entro 60 giorni dall'aggiudicazione della gara. In tal senso, ASPI supporterà il fornitore nell'interlocuzione con BANCOMAT e nella messa a disposizione del proprio ambiente di test per agevolare l'ottenimento della certificazione PagoBANCOMAT NO-PIN.

### 3.4. *Descrizione e modalità di esecuzione delle prestazioni*

Le prestazioni oggetto del presente documento riguardano:

- **Autorizzazione e processing** delle transazioni, tramite la gestione completa dei processi autorizzativi e

di verifica delle transazioni al fine di garantire la corretta elaborazione di ogni pagamento;

- **Gestione down-option** in caso di problemi tecnici o operativi e gestione dell'operatività offline secondo le regole definite da ASPI in caso di indisponibilità del servizio;
- **Integrazione e connettività** dei sistemi;
- Erogazione dei **servizi accessori** (rif. Antifrode, Gestione dispute);
- **Rendicontazione delle operazioni** verso ASPI secondo i formati e le modalità richieste;
- **Accredito** sul conto di ASPI degli importi transati, assicurando che i fondi vengano trasferiti in modo tempestivo e preciso;
- **Assistenza e supporto tecnico** a garanzia di un livello di servizio concordato.

Il pagamento nelle piste abilitate avviene secondo le seguenti modalità:

- I **POS, di proprietà di ASPI**, sono in grado di accettare diverse modalità di pagamento (contactless, con chip EMV, con banda magnetica) al fine di garantire flessibilità e sicurezza;
- La transazione per il pagamento del pedaggio avviene **senza digitazione del PIN** e/o sottoscrizione di ricevuta. La ricevuta viene emessa solo su richiesta del cliente e non dal POS, ma dalla pista di esazione. In tal senso è fondamentale che il fornitore si predisponga per gestire le transazioni NO-PIN anche sul circuito domestico PagoBANCOMAT® tramite **certificazione apposita**, da indirizzare direttamente con BANCOMAT S.p.A.;
- L'architettura per la validazione delle transazioni prevede la presenza di un **Gestore Terminali (GT)** indicato da ASPI per l'instradamento che funge da interfaccia tra i lettori sulle piste di esazione e l'Acquirer. Sia il processo autorizzativo online che il flusso contabile vengono gestiti tramite il GT;
- Tutte le transazioni vengono **validate online**, salvo malfunzionamenti del sistema. Nel caso in cui il Fornitore primario di ciascun Lotto non fosse in grado, causa malfunzionamenti di natura tecnica, di gestire le autorizzazioni per le transazioni di propria competenza queste ultime dovranno essere indirizzate in logica di "Back-up" verso l'altro Fornitore aggiudicatario della presente Gara (come anticipato nel Cap. 3.3). Considerata la specificità del servizio fornito, qualora il GT non dovesse essere in grado di comunicare con le piste di esazione, per evitare interruzioni che potrebbero compromettere la sicurezza dei clienti le operazioni saranno autorizzate in modalità offline, inviandone rendicontazione all'Acquirer al primo momento utile.

Per un maggior grado di dettaglio sui requisiti espressi ed indispensabili per garantire la continuità di servizio e il corretto funzionamento dei sistemi in essere si rimanda all'Allegato "Capitolato Tecnico"

#### **4. GESTIONE SICUREZZA INFORMATICA**

L'Appaltatore è tenuto ad organizzare e gestire tutte le prestazioni connesse alla sicurezza informatica, essenziale per i servizi di pagamenti digitali, secondo lo standard PCI DSS 4.0 (Payment Card Industry Data Security Standard) e come regolamentato dalla direttiva europea DORA (Digital Operational Resilience Act)<sup>5</sup> per i requisiti di propria competenza, tra i quali:

1. **Gestione del rischio ICT:** l'implementazione di un quadro di gestione del rischio ICT che copra tutte le fasi del ciclo di vita delle tecnologie utilizzate. Questo include la valutazione, il monitoraggio e la mitigazione dei rischi associati alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
2. **Segnalazione degli incidenti ICT:** definizione di procedure atte a identificare, tracciare, registrare e segnalare gli incidenti ICT secondo i criteri stabiliti dalla normativa. Necessaria a garantire una risposta rapida ed efficace agli incidenti.
3. **Test di resilienza operativa digitale:** conduzione di test avanzati di resilienza operativa dei sistemi ICT utili ad identificare e correggere le vulnerabilità prima che possano essere sfruttate da potenziali attaccanti.
4. **Gestione del rischio di terze parti:** monitoraggio e gestione dei rischi associati ai fornitori di servizi ICT, inclusa la valutazione della sicurezza e della resilienza dei fornitori terzi e l'adozione di misure per mitigare i rischi derivanti dall'esternalizzazione.
5. **Condivisione delle informazioni:** condivisione delle informazioni a livello dell'Unione Europea per prevenire le minacce informatiche e rispondere collettivamente agli incidenti contenendo rapidamente la diffusione dei rischi informatici e impedendo il potenziale contagio tramite i canali finanziari.

<sup>5</sup> Regolamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022

## 5. DISCIPLINA ECONOMICA

Il valore economico per il servizio in oggetto (rif. Acquiring) spettante a ciascun Fornitore sarà regolato da un AQ e dai relativi CA. Verrà contabilizzato a misura, in funzione del volume gestito. Il corrispettivo economico sarà dunque calcolato secondo la formula:

$$\text{Corrispettivo Economico} = \sum_{i,j,k,y,z} (\text{Commissione Perc.}_{i,j,k,y,z} \times \text{Valore Complessivo Transazioni}_{i,j,k,y,z})$$

Dove:

- *i* rappresenta tipologia di operatività transazionale: Ordinaria, Back-up;
- *j* rappresenta la tipologia di carta: Carta di debito/prepagata, Carta di credito;
- *k* rappresenta la natura della carta: Commercial, Consumer
- *y* rappresenta l'area geografica di emissione della carta: intra EEA, extra EEA
- *z* rappresenta tipologia di elaborazione della transazione: On-Us, Not On-Us

Il prezzo unitario da applicare alle transazioni in funzione delle relative caratteristiche - espresso come valore percentuale (%) dell'importo - dovrà essere espresso in sede di gara valorizzando il template "Schema di Offerta Economica" in tutte le sue sezioni. Il prezzo espresso dovrà essere inclusivo di tutte le componenti di sistema (Interchange Fee, Scheme Fee) e del mark-up applicato dal Fornitore alla singola transazione.

Il prezzo – c.d. "vestito" – dovrà quindi essere declinato rispetto alle direttrici sopraindicate. Nello specifico, come indicato nel template "Schema di Offerta Economica", il Fornitore dovrà indicare – per ciascun Lotto e con granularità per strumento, tipologia di carta, area geografica di emissione - prezzi distinti per la gestione "Ordinaria" e per la gestione delle transazioni di "Back-up", a garanzia della corretta elaborazione delle transazioni in caso di malfunzionamenti da parte del Fornitore assegnatario "Primario" del Lotto.

Infine, come riportato nel template "Schema di Offerta Economica", il Fornitore dovrà indicare prezzi differenziati per tipologia di elaborazione della transazione (On-Us, Not On-Us). A tal riguardo, per permettere al committente di svolgere le opportune valutazioni e un adeguato monitoraggio ex-post, viene richiesto al Fornitore di fornire lista esaustiva dei BIN per i quali saranno valide condizioni On-us.

## **6. ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

A seguito della stipula dell'AQ, il Committente provvederà all'emissione di uno o più Contratti Attuativi nell'ambito dell'AQ di riferimento. Successivamente, a seguito della stipula del relativo Contratto Attuativo, la Committente provvederà all'attivazione dello stesso mediante una comunicazione di avvio delle prestazioni a mezzo pec previi accordi tra le parti.

### **6.1. Contratti Attuativi**

Il RUP, per ciascun CA, provvederà a trasmettere all'Appaltatore la documentazione associata alle prestazioni oggetto del presente documento, su supporto informatico, anche tramite invii parziali. Più dettagliate e diverse modalità potranno essere disciplinate nei singoli CA.

Si precisa che nessuna prestazione potrà essere contabilizzata in mancanza del relativo CA.

Resta a carico dell'Appaltatore ogni onere strumentale ed organizzativo necessario per l'espletamento delle prestazioni, rimanendo l'Appaltatore stesso organicamente esterno e indipendente dagli uffici della Committente.

Qualora nel corso dell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente documento, le parti dovessero constatare che nei documenti contrattuali e relativi allegati non siano stati specificati alcuni dettagli delle prestazioni necessarie per un più efficace risultato, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, l'Appaltatore è tenuto a seguire gli ordini che in proposito impartirà il RUP. L'Appaltatore è sempre tenuto a segnalare eventuali carenze che dovesse riscontrare nella documentazione allegata al singolo CA.]

### **6.2. Buoni d'acquisto**

Per la liquidazione delle prestazioni di cui al presente documento, il RUP, a seguito della stipula del CA, provvederà all'emissione di uno o più Buoni di Acquisto (BA).

Il BA conterrà le seguenti informazioni minime:

- l'oggetto della prestazione, i luoghi di svolgimento e il dettaglio delle prestazioni;

## **7. VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Qualora il valore delle prestazioni dovessero variare in aumento o diminuzione, si provvederà all'aggiornamento del corrispettivo secondo le modalità stabilite nel contratto e dalla vigente normativa.

## **8. ONERI E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

Le prestazioni di cui al presente documento devono essere improntate alla più efficace organizzazione delle modalità gestionali, alla programmazione delle prestazioni operative e alla efficace gestione dei flussi informativi, al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse e di massimizzare il livello di qualità delle prestazioni prestate.

Le prestazioni fornite dall'Appaltatore devono procedere secondo la logica del controllo di qualità con assunzione piena della responsabilità del risultato finale.

Tutte le prestazioni dovranno essere eseguite a perfetta regola d'arte, rispettando le prescrizioni del presente documento e in generale di tutta la documentazione allegata al contratto.

In ogni caso, la Committente rimane completamente manlevata da ogni e qualsiasi responsabilità civile per danni, diretti o verso terzi, che si dovessero verificare durante l'esecuzione delle prestazioni previste nel presente documento.

Per l'espletamento delle prestazioni di cui al presente documento, l'Appaltatore dovrà dotarsi, a propria cura e a proprie spese, di tutti i beni necessari e utili per lo svolgimento delle stesse. Tali strumenti elettronici devono essere in grado di garantire l'autenticità, la provenienza e la sicurezza dei dati inseriti.

L'Appaltatore dovrà inoltre produrre tutta la documentazione oggetto delle prestazioni sia in formato digitale, o in un formato compatibile con il pacchetto di strumenti proprietari che il RUP/DEC riterrà opportuno utilizzare, dei quali darà comunicazione all'Appaltatore con congruo anticipo.

Per l'espletamento delle prestazioni l'Appaltatore dovrà dotarsi a propria cura e spesa delle licenze software necessarie.

### ***8.1. Oneri e obblighi generali***

L'Appaltatore deve coordinarsi, accordarsi preventivamente e collaborare con tutti i soggetti a qualunque titolo coinvolti all'espletamento delle prestazioni, segnalando tempestivamente per iscritto al RUP/DEC qualunque inconveniente o impedimento, anche solo potenziale, che dovesse sorgere nell'esecuzione del Contratto Attuativo.

L'Appaltatore si obbliga a dotare tutto il proprio personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni di dispositivi di protezione individuale (DPI) previsti per i rischi specifici attinenti alle prestazioni oggetto del presente

documento, nonché a rispettare ogni altra norma di settore riguardante la sicurezza degli operatori.

Relativamente ai DPI, l'Appaltatore si obbliga ad adeguarsi ad eventuali successive disposizioni della Committente e a dotare il proprio personale dei dispositivi di protezione richiesti.

Sono da considerarsi a cura e spese dell'Appaltatore ogni adempimento, prestazioni, onere e obbligo di seguito elencato:

- costi e spese per idonei locali destinati ad uffici a norma di legge, con postazioni di lavoro sufficienti allo staff impiegato, dotate di connessione a banda larga e quant'altro necessario per lo svolgimento delle prestazioni di cui al presente documento;
- tutti gli oneri di vitto, alloggio e trasporto o viaggio del personale, gli oneri per ore di lavoro straordinarie, indennità di qualsiasi natura, tutte le spese per spostamenti per sopralluoghi, rapporti con altri Enti per l'ottenimento di documenti, nulla osta ed autorizzazioni, visite in cantiere, audit su fornitori, incontri e riunioni presso la sede del RUP/DEC, corsi di formazione obbligatori per legge e non, per la Sicurezza del Lavoro, visite mediche obbligatorie per legge nonché tutte le attrezzature ed i mezzi necessari per l'espletamento delle prestazioni richieste salvo quanto messo specificamente a disposizione dal Committente, spese per la redazione degli elaborati e di ogni ulteriore documentazione richiesta per l'espletamento dell'incarico;
- tutti gli oneri di sicurezza afferenti al datore di lavoro prodromici al rispetto di ogni norma di settore riguardante la sicurezza degli operatori (D. Lgs. 81/2008, D. Lgs. 272/1999);
- tutti i dispositivi di protezione individuale (DPI), le qualifiche e i corsi di formazione necessari allo svolgimento delle proprie funzioni a seconda delle specificità delle prestazioni;
- ogni azione correttiva necessaria a risolvere eventuali non conformità rilevate dal RUP/DEC e/o da altri soggetti incaricati dalla Committente;
- la partecipazione dei propri rappresentanti, quali il Referente Tecnico, o comunque la figura dell'Appaltatore avente delega per la gestione del contratto, a tutte le riunioni programmate e straordinarie indette dalla Committente e dal RUP/DEC.

### ***8.2. Oneri e obblighi normativi***

In caso di emissione di nuove disposizioni normative e/o regolamentari, durante tutto il periodo di durata dell'AQ e dei relativi CA, l'Appaltatore è tenuto ad adeguarsi ed a comunicarlo in maniera tempestiva al RUP/DEC. È a carico dell'Appaltatore, che se ne assume la rispettiva e conseguente piena responsabilità, il controllo della rispondenza alle disposizioni normative e regolamentari, per ogni prestazione ricompresa nella articolazione

complessiva dell'AQ e dei relativi CA.

L'Appaltatore dovrà munirsi di tutte le autorizzazioni amministrative, certificative e documentali richieste per l'esercizio delle prestazioni. La mancanza di una qualsiasi di tali autorizzazioni darà facoltà alla Committente di risolvere dell'AQ e dei relativi CA, fatto in ogni caso salvo il diritto al risarcimento del danno sopportato dalla Committente e delle maggiori spese che dovessero conseguire all'affidamento delle prestazioni ad altro Appaltatore.

Tali autorizzazioni dovranno essere rinnovate come normativamente prescritto senza soluzione di continuità e per tutto il periodo di durata dell'AQ e dei relativi CA. L' Appaltatore dovrà, in ogni momento, a semplice richiesta del RUP/DEC, dimostrare di avere provveduto a tali adempimenti.

Sono da considerarsi a cura e spese dell'Appaltatore tutti gli adempimenti, le prestazioni, gli oneri e gli obblighi di seguito elencati:

- gli oneri o obblighi derivanti dal rispetto delle norme di legge nazionali e non vigenti alla sottoscrizione dell'AQ e dei relativi CA e nel presente documento;
- le tasse, gli oneri finanziari, le cauzioni e gli oneri fideiussori, gli oneri assicurativi necessari e previsti per legge per eseguire le prestazioni del presente documento, le spese di registrazione dell'AQ e dei relativi CA e tutte le spese di bollo per gli atti occorrenti per la gestione delle prestazioni previste nel presente documento.

## 9. NON CONFORMITÀ, PENALI E AZIONI CORRETTIVE

### *9.1. Disciplina sanzionatoria*

Il presente articolo regola le *Non Conformità*, le relative *Penali* e le conseguenti *Deterrenze Economiche* applicabili all'Appaltatore in caso di inadempimenti rilevati durante l'esecuzione dell'Appalto.

Si specifica che l'applicazione delle deterrenze economiche di cui al presente articolo non pregiudica la richiesta di risarcimento dei danni subiti e *subendi* o di ulteriori oneri sostenuti dalla Committente a causa di predette violazioni o non conformità, nonché la pretesa risarcitoria in relazione ad eventuali inadempimenti perpetrati dall'Appaltatore rispetto alle obbligazioni assunte con la sottoscrizione del contratto.

Le deterrenze economiche applicate eventualmente all'Appaltatore concorrono al raggiungimento del tetto massimo del 10% dell'importo complessivo contrattuale superato il quale la Committente ha facoltà di risolvere il contratto.

### *9.2. Non Conformità (NC)*

Nel caso di rilevamento delle NC definite nella tabella seguente, sarà applicata una penale sull'importo contrattuale pari a quanto riportato nella colonna "*Penale*".

Di seguito si riportano gli inadempimenti monitorati:

#	Servizio	Obiettivo	SLA	Penale	Periodicità monitoraggio
1	Disponibilità e Performance Sistemi	Disponibilità ambiente autorizzativo considerando l'esigenza di avere un servizio attivo 24h, 7/7 per tutti i giorni del mese	> 99,9 %	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 2,00% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni decimo di punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.	Mensile con dettaglio giornaliero

#	Servizio	Obiettivo	SLA	Penale	Periodicità monitoraggio
2	Disponibilità e Performance Sistemi	Ripristino dell'autorizzativo in seguito ad un malfunzionamento entro le 4h	0	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 2,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring	Mensile
3	Disponibilità e Performance Sistemi	Tempo medio risposta autorizzativo	entro 1 secondo: > 92 % entro 2 secondi: > 98 % entro 5 secondi: > 99,5 %	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 1,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni decimo di punto di non conformità rispetto alle soglie indicate dallo SLA (verrà verificato il rispetto delle soglie indicate in forma separata)	Mensile
4	Disponibilità e Performance Sistemi	Disponibilità connessione tra GT e Acquirer considerando l'esigenza di avere un servizio attivo 24h, 7/7 per tutti i giorni del mese	>99,9%	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 2,00% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni decimo di punto di non conformità rispetto alla	Mensile con dettaglio giornaliero

#	Servizio	Obiettivo	SLA	Penale	Periodicità monitoraggio
				soglia indicata dallo SLA.	
5	Contabilità e Rendicontazione	Corretta esecuzione dell'accredito dell'importo delle transazioni entro le tempistiche concordate	entro 1 gg lavorativo: 96% trans. entro 2 gg lavorativi: 100% trans.	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 1,00% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alle soglie indicate dallo SLA (verrà verificato il rispetto delle soglie indicate in forma separata)	Mensile
6	Contabilità e Rendicontazione	Disponibilità garantita del portale informativo dalle ore 08:30 alle ore 18:00 di tutti i giorni lavorativi	> 98 %	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.	Mensile
7	Contabilità e Rendicontazione	Verifica dell'invio del file contenente la reportistica necessaria al	0	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata	Mensile

#	Servizio	Obiettivo	SLA	Penale	Periodicità monitoraggio
		monitoraggio dei livelli di servizio entro il mese successivo a quello di riferimento		una penale pari al 0,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring	
8	Contabilità e Rendicontazione	Corretta produzione ed invio del File Postino verso ASPI al più entro 2 gg lavorativi dalla data di esecuzione del pagamento	entro 1 gg lavorativo: 90% entro 2 gg lavorativi: 100%	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,50% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.	Mensile
9	Contabilità e Rendicontazione	Corretta elaborazione e messa a disposizione dell'E/C entro 10 gg lavorativi del mese successivo a quello di riferimento	0	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,25% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring	Mensile
10	Assistenza	Analisi delle problematiche non bloccanti entro 5 gg lavorativi dalla segnalazione di ASPI	0	Per ogni evento di mancato raggiungimento del Target fissato: € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo	Mensile

#	Servizio	Obiettivo	SLA	Penale	Periodicità monitoraggio
11	Assistenza	Completamento dell'intervento entro la data condivisa	0	Per ogni evento di mancato raggiungimento del Target fissato: € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo	Mensile
12	Assistenza	Presenza in carico delle contestazioni aperte entro i giorni previsti dalla data di ricezione della disputa da parte dell'ufficio apposito	entro 2 gg lavorativi: 90% dispute entro 5 gg lavorativi: 100% dispute	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,10% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.	Mensile
13	Assistenza	Gestione dispute e chargeback nel rispetto delle tempistiche definite dai circuiti	100%	Per ogni mese di mancato raggiungimento del target, viene applicata una penale pari al 0,10% dei costi complessivi mensili sostenuti per il servizio di Acquiring per ogni punto di non conformità rispetto alla soglia indicata dallo SLA.	Mensile

Le NC definite nella tabella precedente sono da ritenersi valide per entrambi i Fornitori aggiudicatari della gara e saranno applicate, con le rispettive penali sia per i volumi "Ordinari" (lotto per il quale ciascun Fornitore si

aggiudica la gara) sia per i volumi di “Back-up” (lotto per il quale il Fornitore fornirà servizio di down-option).

Si precisa che i livelli servizio offerti in Busta Tecnica, qualora migliorativi, costituiranno i nuovi SLA ai fini dell'applicazione delle non conformità e relative deterrenze economiche. Per maggiori informazioni circa i Service Level Agreement (SLA) e i relativi KPI si faccia riferimento a quanto descritto all'interno dell'Allegato “Capitolato Tecnico”.

### ***9.3. Deterrenze economiche***

Oltre alla mancata contabilizzazione delle specifiche prestazioni contabilizzate a misura non conformi, si procederà all'applicazione della corrispondente penale mediante deterrenza economica - di cui alle tabelle precedenti - a valere sul corrispettivo successivo a quello di rilevazione della/e NC, ovvero dalla cauzione definitiva, fatti salvi i danni derivanti dalla medesima non conformità. La Committente evidenzia in forma scritta le eventuali non conformità riscontrate rispetto agli obblighi contrattuali e l'Appaltatore sarà chiamato a rispondere evidenziando le azioni correttive che intende porre in essere.

La deterrenza economica è applicata dal RUP/DEC previa contestazione scritta, avverso la quale l'Appaltatore avrà facoltà di presentare le proprie osservazioni entro 15 (quindici) giorni dal suo ricevimento. Nel caso in cui l'Appaltatore non presenti osservazioni o nel caso di mancato accoglimento delle medesime da parte del RUP/DEC si procederà con quanto previsto nel capoverso precedente.

L'applicazione delle penali non esclude la responsabilità dell'Appaltatore per eventuali maggiori danni subiti dalla Committente o per indennizzi, risarcimenti, esecuzioni d'ufficio, esecuzioni affidate a terzi per rimediare agli errori o alle omissioni, interessi e more o ulteriori costi che la Committente stessa debba sostenere per cause imputabili all'Appaltatore.

L'Appaltatore è tenuto ad effettuare incontri periodici con la Committente, con frequenza definita dal RUP/DEC a seconda del caso, per far fronte a particolari problematiche che potrebbero insorgere.

L'Appaltatore è obbligato a far presente alla Committente evenienze, emergenze o condizioni che si verifichino nello svolgimento delle prestazioni, che rendano necessari o anche solo opportuni interventi di adeguamento o razionalizzazione.

**10. ELENCO APPENDICI AL CSA**

- Allegato 1 – “Capitolato Tecnico”
- Allegato 2 – “Schema di Offerta Economica”