



## Allegato n. 6

### **Gara affidamento servizi bancari per CEIPIEMONTE**

#### **Capitolato Tecnico**

#### **1. - OGGETTO DEL SERVIZIO**

##### **1.1. Tipologie di servizi e volumi attesi**

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione del conto corrente bancario e di fatturazione elettronica di CEIPIEMONTE.

In particolare, l'aggiudicatario dovrà assicurare la corretta gestione dei flussi finanziari in entrata ed in uscita spese facenti capo a CEIPIEMONTE e dalla stessa ordinate senza alcuna corresponsabilità nella gestione delle risorse. Il servizio dovrà essere svolto con l'osservanza delle disposizioni di legge e con le modalità riportate nel presente Capitolato Tecnico, nel Disciplinare di Gara e relativi allegati.

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

- a) servizi di gestione del conto corrente
  - apertura e gestione di conti correnti;
  - gestione degli incassi e dei pagamenti;
  - gestione documentale;
  - rendicontazione e reportistica.
- b) fatturazione elettronica
  - emissione e trasmissione di fatture elettroniche di CEIPIEMONTE;
  - conservazione di documenti informatici emessi da CEIPIEMONTE;
  - conservazione sostitutiva di documenti analogici predisposti da CEIPIEMONTE;
  - gestione degli allegati;
  - conservazione sostitutiva di documenti commerciali e contabili predisposti da CEIPIEMONTE.

Le entrate di CEIPIEMONTE gestite direttamente dall'Aggiudicatario sono riconducibili, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a incassi di tariffe provenienti da aziende, stanziamenti concessi dalla Pubblica Amministrazione e risorse derivanti dalle attività svolte da CEIPIEMONTE.

I pagamenti di CEIPIEMONTE gestiti direttamente dall'Aggiudicatario sono riconducibili, a titolo esemplificativo e non esaustivo, agli emolumenti ai dipendenti e assimilati di CEIPIEMONTE e alle somme dovute ai fornitori.

Ai fini dell'esecuzione del servizio in oggetto, si illustrano di seguito, alcuni dati e informazioni relativi alla gestione del servizio nell'anno 2015:

	<b>N. Transazioni</b>	<b>Importi in €</b>
- incassi con bonifico	n. 2.500	12.000.000
- pagamenti tramite bonifico bancario in paesi UE	n. distinte 700	9.500.000
- pagamenti tramite bonifico bancario in paesi extra UE	n. distinte 100	500.000
- addebito su carta di credito	n. distinte 50	83.000
- pagamento F24	n. distinte 50	2.000.000
- prelievi Bancomat	n. 20	300.000
- Dati Personale: - n. dipendenti	n. 52	
- valore medio uscite per stipendi		€ 107.000/mese



## **1.2. Inizio/termine attività e durata**

Il servizio oggetto della presente procedura ha una durata pari a 5 (cinque) anni con decorrenza dalla data di stipula del Contratto.

## **2. - IL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CONTO CORRENTE PER CEIPIEMONTE**

Nei paragrafi successivi si riporta una descrizione delle prestazioni e delle attività oggetto del servizio di gestione del conto corrente per CEIPIEMONTE erogato dall'Aggiudicatario.

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

Il servizio oggetto della presente procedura viene disimpegnato dall'Aggiudicatario nei propri locali nei giorni e nelle ore di apertura al pubblico. Resta inteso che i servizi telematici offerti tramite il *Remote Banking*, descritti nel paragrafo 3.1, saranno attivi per CEIPIEMONTE 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

### **2.1. Rapporti di conto di CEIPIEMONTE**

Per l'espletamento del servizio oggetto della presente procedura, CEIPIEMONTE richiederà all'Aggiudicatario l'apertura e la gestione di diversi conti correnti; le movimentazioni tra un conto e l'altro saranno gestite dall'Aggiudicatario mediante giroconti.

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

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

L'Aggiudicatario, a fronte di specifica richiesta di apertura/chiusura di conto corrente da parte di CEIPIEMONTE, si impegna a compiere tempestivamente tutte le attività tecniche necessarie per recepire la richiesta.

Qualora non fosse possibile recepire la richiesta, l'Aggiudicatario è tenuto a darne tempestiva comunicazione a CEIPIEMONTE, motivandone le relative cause.

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

Resta inteso che, al termine della durata contrattuale, l'Aggiudicatario, oltre al versamento del saldo di ogni suo debito e alla regolare consegna al subentrante di tutti i valori in dipendenza della gestione affidatagli, dovrà effettuare la consegna dei documenti, dei registri, degli stampati e di quant'altro abbia riferimento alla gestione del servizio. CEIPIEMONTE sarà obbligato a regolarizzare eventuali partite sospese, prima della scadenza contrattuale.

#### **2.1.1. Tasso creditore e debitore**

Le disponibilità di CEIPIEMONTE su tutti i conti correnti accessi presso l'Aggiudicatario sono remunerati alle condizioni economiche offerte in sede di gara.

Per eventuali occasionali scoperti sui suddetti conti CEIPIEMONTE riconoscerà all'Aggiudicatario il Tasso debitore alle condizioni economiche offerte in sede di gara.

Per le stime dei volumi di CEIPIEMONTE si rimanda al paragrafo 1.1.

### **2.2. Incassi**

L'Aggiudicatario dovrà accettare le somme che i terzi intendano versare, a qualsiasi titolo e causa, a favore di CEIPIEMONTE stessa.



Per la visualizzazione degli incassi è prevista altresì la modalità *on-line* direttamente tramite il servizio di Remote Banking.

Per le stime dei volumi attesi degli incassi si rimanda al paragrafo 1.1.

### **2.3. Pagamenti**

I pagamenti verranno effettuati da CEIPIEMONTE tramite il servizio Remote Banking di cui al punto 3.1.

Per la visualizzazione dei pagamenti è prevista altresì la modalità *on-line* direttamente tramite i siti di Remote Banking.

Per le stime dei volumi attesi dei pagamenti si rimanda al paragrafo 1.1.

#### **2.3.1. Strumenti di pagamento**

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

Su richiesta di CEIPIEMONTE l'Aggiudicatario procederà al rilascio di carte di credito sia prepagate, sia corporate (aziendale), appartenenti al circuito internazionale di pagamento di cui l'emittente possiede licenza, regolato da apposito contratto.

A tal fine CEIPIEMONTE trasmetterà all'Aggiudicatario il provvedimento con il quale verranno individuati i soggetti autorizzati ad effettuare pagamenti con carte di credito (titolari).

Attualmente le carte di credito in utilizzo da parte di CEIPIEMONTE sono pari a 26 carte corporate e 2 carte prepagate.

Si precisa che la commissione unitaria a carico di CEIPIEMONTE afferente ai bonifici effettuati sarà quella risultante dall'Offerta Economica dell'Aggiudicatario.

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

### **2.4. Gestione documentale “Ciclo Attivo” (fatturazione elettronica)**

L'Aggiudicatario si impegna a gestire per CEIPIEMONTE il servizio relativo al “ciclo attivo” per le fatture e note di credito a clienti.

Tale servizio include:

2.4.1. trasmissione dei documenti informatici o analogici. CEIPIEMONTE, tramite il circuito Corporate Banking interbancario (CBI/PA), trasmette il documento firmato digitalmente in formato .pdf all'Aggiudicatario che questi si impegna di verificare preventivamente. L'Aggiudicatario controlla eventuali errori che ne comporterebbero lo scarto, dandone opportuna comunicazione a CEIPIEMONTE tramite il circuito stesso. L'Aggiudicatario provvede a trasformare tale documento in formato .xml e inviarlo al Sistema di Interscambio (SDI);

2.4.2. conservazione dei documenti informatici emessi da CEIPIEMONTE per il periodo e nei termini previsti dalla legislazione vigente;

2.4.3. conservazione sostitutiva dei documenti analogici predisposti da CEIPIEMONTE per il periodo e nei termini previsti dalla legislazione vigente.

### **2.5. Informazioni relative alle operazioni e alla tenuta dei conti**

#### **2.5.1. Rendicontazione**

L'Aggiudicatario si impegna a trasmettere *on-line* a CEIPIEMONTE le seguenti informative:

- i. estratti conto, con periodicità mensile (o con diversa periodicità in casi di specifica richiesta da parte di CEIPIEMONTE);
- ii. estratti conto scalare recanti movimenti in ordine di valuta e con il relativo conteggio dei numeri creditori o debitori, nonché degli interessi maturati e la capitalizzazione degli stessi, con periodicità trimestrale.



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

L'Aggiudicatario rimane sollevato da ogni responsabilità derivante dalla mancata o ritardata segnalazione delle eventuali discordanze rilevate da CEIPIEMONTE nella verifica della predetta documentazione.

L'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di CEIPIEMONTE la rendicontazione di cui al presente paragrafo.

### **2.5.2. Reportistica**

L'Aggiudicatario si impegna a trasmettere, mediante i canali messi a disposizione dall'Aggiudicatario medesimo, la reportistica periodica o estemporanea richiesta da CEIPIEMONTE a supporto delle proprie esigenze operative, secondo i requisiti di volta in volta espressi da CEIPIEMONTE.

CEIPIEMONTE richiederà tali report e verificherà la presa in carico della richiesta. L'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di CEIPIEMONTE la reportistica di cui al presente paragrafo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Aggiudicatario rende disponibile a CEIPIEMONTE, attraverso le funzionalità di Remote Banking, la reportistica relativa a:

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

### **2.5.3. Archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva**

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

L'Aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di tale servizio fino al termine di conservazione previsto, anche oltre la durata del Contratto, consentendo a CEIPIEMONTE l'estrazione, la riproduzione e la copia dei documenti conservati.

### **2.6. Firme autorizzate**

CEIPIEMONTE comunicherà preventivamente all'Aggiudicatario le generalità delle persone autorizzate a firmare le disposizioni di pagamento, nonché tempestivamente le eventuali variazioni, corredando le comunicazioni stesse delle copie delle deliberazioni degli Organi competenti che hanno conferito i poteri di cui sopra e dei relativi esemplari di firma.

### **2.7. Sportelli dell'Aggiudicatario**

L'Aggiudicatario deve garantire la disponibilità di almeno una filiale del gruppo dotata di sportello bancomat nella città di Torino, presso cui devono essere garantite, negli orari di apertura al pubblico, tutte le attività di *front office* necessarie al corretto svolgimento del servizio oggetto della presente procedura.



### 3. - SOLUZIONI INFORMATICHE A SUPPORTO

Il Servizio oggetto della presente procedura dovrà essere gestito con metodologie e criteri informatici evoluti, anche attraverso l'utilizzo della piattaforma di *Remote Banking*, messa a disposizione dall'Aggiudicatario per tutta la durata contrattuale.

#### 3.1. Remote Banking

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

- disponibilità. Si precisa che le eventuali indisponibilità saranno tempestivamente segnalate da CEIPIEMONTE tramite il servizio di assistenza di cui al paragrafo 5.2;
- riservatezza e confidenzialità dei dati;
- integrità dei dati;
- modalità di accesso e protezione dei dati.

Attraverso tali funzionalità, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile a CEIPIEMONTE la situazione aggiornata dei saldi e dei movimenti su tutti i conti correnti esistenti, anche se non movimentati.

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

#### 3.1.1. Funzionalità del Remote Banking e Corporate Banking Interbancario (CBI)

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

##### *Funzionalità informative*

Le funzionalità informative minime sono:

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

Si indicano, inoltre, alcune informazioni minime che CEIPIEMONTE deve poter disporre attraverso il *Remote Banking*:

- situazione aggiornata di incassi e pagamenti eseguiti/in lavorazione;
- situazione aggiornata delle operazioni non andate a buon fine;
- la rendicontazione e la reportistica di cui ai paragrafi 2.5.1 e 2.5.2.

##### *Funzionalità dispositive*

Tali funzionalità consentono di gestire la generazione e veicolazione di flussi dispositivi (pagamenti e incassi) intercorrenti tra CEIPIEMONTE e l'Aggiudicatario attraverso i tracciati standard previsti dal C.B.I.

Le funzionalità dispositive dovranno consentire la corretta e completa gestione del servizio oggetto della presente procedura in riferimento sia agli incassi che ai pagamenti.

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

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

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



Le funzionalità dispositive devono supportare gli iter autorizzativi di CEIPIEMONTE, anche nel caso di autorizzazioni abbinate, attraverso l'apposizione della firma digitale remota.

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

#### *Corporate Banking* Interbancario (CBI)

Il CBI è un servizio telematico che consente a CEIPIEMONTE di ricevere informazioni ed impartire disposizioni *online* (di incasso e pagamento) sui rapporti di conto corrente che la stessa CEIPIEMONTE ha presso altri Istituti Bancari (“Banca Passiva”) diversi dall’Aggiudicatario (“Banca Attiva”).

#### **4. - GOVERNO DEL SERVIZIO**

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

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

#### **5. GESTIONE DEL SERVIZIO**

##### **5.1. Referente del Servizio dell’Aggiudicatario**

L’Aggiudicatario deve individuare e mettere a disposizione di CEIPIEMONTE un Referente che sarà responsabile, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

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

Gli eventuali disservizi e inadempienze contestate da CEIPIEMONTE al Referente del Servizio dell’Aggiudicatario, si intendono come presentate direttamente all’Aggiudicatario stesso.

##### **5.2. Servizio di assistenza**

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

Il servizio di assistenza offerto si intende attivo nei giorni lavorativi e nel consueto orario di ufficio (quindi, almeno dalle ore 9:00 alle ore 18:00 da lunedì a venerdì), ed avrà l’obiettivo di fornire supporto alle richieste di CEIPIEMONTE (es: richiesta di informazioni, supporto tecnico, risoluzioni di problematiche, ecc).

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

Pertanto, l’Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di CEIPIEMONTE l’accesso al servizio di assistenza mediante almeno uno dei seguenti canali di comunicazione: numero verde, numero telefonico dedicato, e-mail.