



Avcp

Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici
di Lavori, Servizi e Forniture

Capitolato Tecnico

Gara a procedura aperta

per l'affidamento dei servizi di Riscossione e Rendicontazione

dei contributi in favore dell'Autorità

INDICE

1. PREMESSA	2
1.1 ACRONIMI E DEFINIZIONI	2
2. CONTESTO	4
2.1 ATTIVITÀ DELL'AVCP	4
2.2 CONTRIBUZIONE IN SEDE DI GARA	6
3. SPECIFICHE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	6
3.1 SERVIZIO DI RISCOSSIONE	7
3.1.1 REQUISITI GENERALI DEL SERVIZIO	7
3.1.2 REQUISITI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE PRESSO SPORTELLO FISICO	8
3.1.3 REQUISITI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE ON LINE	10
3.1.4 DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	12
3.1.5 PENALI	13
3.2 SERVIZIO DI RENDICONTAZIONE	14
3.2.1 REQUISITI GENERALI DEL SERVIZIO	15
3.2.2 REQUISITI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RENDICONTAZIONE REAL-TIME	15
3.2.3 REQUISITI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RENDICONTAZIONE OFF-LINE	15
3.2.4 CRUSCOTTO ON-LINE	16
3.2.5 DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	17
3.2.6 PENALI	18
3.3 SERVIZIO DI HELP DESK DI SECONDO LIVELLO	19
3.3.1 REQUISITI GENERALI DEL SERVIZIO	19
3.3.2 DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	19
3.3.3 PENALI	21
4. MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV) DEI SERVIZI APPLICATIVI	22
5. COLLAUDO DEL SERVIZIO	23
6. APPENDICE	25

1. PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire i requisiti per la fornitura dei servizi di:

- riscossione del contributo versato in favore di AVCP,
- rendicontazione delle transazioni di pagamento eseguite tramite il servizio di Riscossione,
- help desk di secondo livello riferito ai precedenti servizi,

e le prestazioni ad essi correlate come descritti nei capitoli seguenti.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico costituiscono i requisiti minimi della fornitura.

1.1 Acronimi e definizioni

Nel presente documento vengono assunti i seguenti acronimi e definizioni:

Acronimo	Descrizione
AVCP	Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture
Codice	Codice dei contratti pubblici, Decreto legislativo 163/2006 e s.m.
Procedura	Procedimento disciplinato dal Codice finalizzato all'individuazione di un operatore economico per la realizzazione di lavori o opere pubbliche ovvero per la fornitura di beni e/o servizi, indipendentemente dalla modalità di scelta del contraente adottata
SA	Stazione Appaltante o ente aggiudicatore, di cui agli articoli 32 e 207 del Codice, che pone in essere una Procedura
OE	Operatore Economico; soggetto partecipante a Procedure poste in essere da SA
SIMOG	Sistema Informativo Monitoraggio Gare; è il sistema utilizzato da AVCP per l'acquisizione delle informazioni sulle Procedure ed il monitoraggio della contribuzione da parte dei soggetti Contribuenti
Servizio di Riscossione	Secondo le specifiche del presente documento, è il servizio finalizzato alla riscossione del contributo previsto dall'art. 1, commi 65 e 67 della legge n. 266 del 23 dicembre 2005 (legge finanziaria 2006) e quantificata con successiva deliberazione del Consiglio dell'AVCP
Rendicontazione	Secondo le specifiche del presente documento, è il servizio finalizzato alla restituzione ad AVCP dei dati delle transazioni di pagamento eseguite dai contribuenti attraverso il servizio di Riscossione.
Fornitore	Soggetto erogatore del servizio di Riscossione e Rendicontazione

CIG	Codice Identificativo Gara; si tratta del codice assegnato dal sistema SIMOG a ciascun lotto componente una Procedura attivata da una SA
Codice Contributo	Pagamento: è il codice univoco che AVCP rilascia a seguito della richiesta di un OE per partecipare a una Procedura
SLA	Service Level Agreement, livello di servizio concordato tra le parti
WS	Web Services
SPC	Sistema Pubblico di Connettività (artt. 73 e segg. Del D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale")
Timestamp	Marca temporale composta da una sequenza di caratteri che rappresentano una data e un orario per accertare l'effettivo avvenimento di un certo evento

Tabella 1 - Acronimi e definizioni

A meno di diversa specificazione, con "Amministrazione" si intende AVCP, con "Capitolato" si intende il presente documento, con "Gara" si intende la Gara da effettuare a fronte del Capitolato, con "Contratto" si intende il Contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

2. Contesto

2.1 Attività dell'AVCP

Dal 1° luglio 2006, data di entrata in vigore del d. lgs. 12.4.2006 n. 163, l'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici ha assunto la denominazione di Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, connotata da indipendenza funzionale, di giudizio e di valutazione e da autonomia organizzativa.

L'Autorità è organo collegiale costituito da sette membri (cfr. Legge 24 novembre 2006, n. 286 di conversione del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262), nominati con determinazione adottata d'intesa dai Presidenti della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica, scelti tra personalità operanti in settori tecnici, economici e giuridici con riconosciuta professionalità.

Le nuove competenze alle quali l'Autorità fa fronte - senza nuovi e maggiori oneri a carico del bilancio dello Stato ai sensi dell'articolo 1, comma 67, della legge 23.12.2005 n. 266 - sono le seguenti:

- l'Autorità vigila sui contratti pubblici, anche di interesse regionale, di lavori, servizi e forniture nei settori ordinari e nei settori speciali, al fine di garantire il rispetto dei principi di correttezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente e di economica ed efficiente esecuzione dei contratti, nonché il rispetto delle regole della concorrenza nelle singole procedure di gara. In particolare, vigila sull'osservanza della disciplina legislativa e regolamentare vigente, verificando, anche con indagini campionarie, la regolarità delle procedure di affidamento e l'economicità di esecuzione dei contratti pubblici, accertando altresì che dall'esecuzione dei contratti non sia derivato pregiudizio per il pubblico erario; vigila inoltre sul sistema di qualificazione;
- segnala al Governo e al Parlamento fenomeni particolarmente gravi di inosservanza o di applicazione distorta della normativa sui contratti pubblici; formula al Governo proposte in ordine alle modifiche occorrenti in relazione alla legislazione che disciplina i contratti pubblici di lavori, servizi, forniture ed al Ministro delle infrastrutture e dei trasporti proposte per la revisione del regolamento;
- predispone ed invia al Governo e al Parlamento una relazione annuale nella quale si evidenziano le disfunzioni riscontrate nel settore dei contratti pubblici;
- su iniziativa della stazione appaltante e di una o più delle altre parti, esprime parere non vincolante relativamente a questioni insorte durante lo svolgimento delle procedure di gara, eventualmente formulando un'ipotesi di soluzione;

- provvede alla raccolta ed alla elaborazione dei dati informativi concernenti i contratti pubblici su tutto il territorio nazionale ed, in particolare, di quelli concernenti i bandi e gli avvisi di gara, le aggiudicazioni e gli affidamenti, le imprese partecipanti, l'impiego della mano d'opera e le relative norme di sicurezza, i costi e gli scostamenti rispetto a quelli preventivati, i tempi di esecuzione e le modalità di attuazione degli interventi, i ritardi e le disfunzioni;
- promuove la realizzazione di un collegamento informatico con le stazioni appaltanti, nonché con le regioni, al fine di acquisire informazioni in tempo reale sui contratti pubblici, garantendo l'accesso generalizzato, anche per via informatica, ai dati raccolti e alle relative elaborazioni.

Nell'ambito della propria attività può richiedere alle stazioni appaltanti, agli operatori economici esecutori dei contratti, nonché ad ogni altra pubblica amministrazione e ad ogni ente, anche regionale, operatore economico o persona fisica che ne sia in possesso, documenti, informazioni e chiarimenti relativamente ai lavori, servizi e forniture pubblici, in corso o da iniziare, al conferimento di incarichi di progettazione, agli affidamenti; può disporre ispezioni, anche su richiesta motivata di chiunque ne abbia interesse, avvalendosi anche della collaborazione di altri organi dello Stato; può disporre perizie ed analisi economiche e statistiche nonché la consultazione di esperti in ordine a qualsiasi elemento rilevante ai fini dell'istruttoria; può avvalersi del Corpo della Guardia di Finanza, che esegue le verifiche e gli accertamenti richiesti agendo con i poteri di indagine ad esso attribuiti ai fini degli accertamenti relativi all'imposta sul valore aggiunto e alle imposte sui redditi. Tutte le notizie, le informazioni e i dati acquisiti dalla Guardia di Finanza nello svolgimento di tali attività sono comunicati all'Autorità.

All'Autorità è attribuita la competenza ad irrogare sanzioni pecuniarie, commisurate al valore del contratto pubblico cui le violazioni si riferiscono, ai menzionati soggetti se rifiutano o emettono, senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire documenti, ovvero se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

Qualora i soggetti ai quali è richiesto di fornire i suddetti elementi di conoscenza appartengano alle pubbliche amministrazioni, si applicano le sanzioni disciplinari previste dai rispettivi ordinamenti. Qualora accerti l'esistenza di irregolarità, l'Autorità trasmette gli atti e i propri rilievi agli organi di controllo e, se le irregolarità hanno rilevanza penale, agli organi giurisdizionali competenti. Qualora l'Autorità accerti che dalla esecuzione dei contratti pubblici derivi pregiudizio per il pubblico erario, gli atti e i rilievi sono trasmessi anche ai soggetti interessati ed alla procura generale della Corte dei conti. Per la descrizione dettagliata della struttura organizzativa e delle competenze istituzionali degli uffici di AVCP si rimanda ai regolamenti di organizzazione e funzionamento dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture disponibili sul sito internet dell'Autorità.

2.2 Contribuzione in sede di gara

Secondo quanto previsto dall'art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266 (legge finanziaria 2006), AVCP copre i costi relativi al proprio funzionamento attraverso la contribuzione dovuta dai soggetti, pubblici e privati, sottoposti alla sua vigilanza. Per le finalità del presente documento i soggetti tenuti al pagamento della contribuzione sono gli OE che intendono partecipare a Procedure attivate da SA.

L'obbligo della contribuzione e il valore del contributo dipendono dal valore stimato della Procedura. Gli attuali scaglioni di contribuzione, stabiliti dal Consiglio dell'Autorità con propria deliberazione del 21 Dicembre 2011 (disponibile sull'homepage del sito www.avcp.it), sono di seguito riportati:

Importo posto a base di gara	Contributo OE
Inferiore a € 150.000	Esente
Uguale o maggiore a € 150.000 e inferiore a € 300.000	€ 20,00
Uguale o maggiore a € 300.000 e inferiore a € 500.000	€ 35,00
Uguale o maggiore a € 500.000 e inferiore a € 800.000	€ 70,00
Uguale o maggiore a € 800.000 e inferiore a € 1.000.000	€ 80,00
Uguale o maggiore a € 1.000.000,00 e inferiore a € 5.000.000	€ 140,00
Uguale o maggiore a € 5.000.000 e inferiore a € 20.000.000	€ 200,00
Uguale o maggiore a € 20.000.000	€ 500,00

Tabella 2 – Scaglioni di contribuzione

Gli scaglioni di contribuzione e gli importi indicati nella tabella precedente, potranno subire variazioni.

3. Specifiche dei servizi oggetto dell'appalto

I servizi che l'Aggiudicatario dovrà erogare sono:

1. riscossione del contributo versato in favore di AVCP;
2. rendicontazione delle transazioni di pagamento eseguite tramite il servizio di Riscossione;
3. help desk di secondo livello.

Le caratteristiche e le prestazioni richieste nell'ambito di tali servizi sono descritte nei successivi

paragrafi.

3.1 Servizio di Riscossione

3.1.1 Requisiti generali del servizio

Nel seguito è descritto il processo attualmente implementato per la riscossione dei contributi versati dagli operatori economici in sede di gara.

L'AVCP assegna, attraverso i propri sistemi informatici ed a seguito della richiesta da parte della SA di avvio di una procedura di gara, un CIG per ogni lotto nell'ambito di una procedura attivata dalla SA.

Il CIG viene successivamente reso noto ai potenziali OE partecipanti alla procedura di selezione attraverso i canali di pubblicità previsti dal Codice, in relazione al valore economico del lotto ed alla modalità di scelta del contraente adottata (avviso pubblico, lettera di invito ovvero qualunque richiesta formale o informale di offerta), ciò al fine di consentire loro il versamento del contributo previsto in favore dell'AVCP e di produrre idonea certificazione di avvenuto pagamento alla SA in sede di presentazione dell'offerta economica.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili le modalità per la riscossione del contributo indicate di seguito:

1. riscossione presso sportello fisico;
2. riscossione on line.

Il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione di transazioni di pagamento secondo le modalità di cui ai punti 1) e 2) attraverso strumenti di pagamento che soddisfino i requisiti descritti nel seguito del presente documento.

Ai fini del versamento del contributo, l'OE deve accedere al servizio di riscossione disponibile sul portale web AVCP, utilizzando le credenziali indicate in fase di registrazione, per manifestare la volontà di partecipare ad una procedura già attivata da una SA. Il servizio messo a disposizione da AVCP richiede all'OE la comunicazione dei dati necessari per la sua identificazione e per la determinazione del valore del contributo dovuto.

In particolare, le informazioni necessarie per proseguire con il versamento sono:

- CIG riferito alla procedura di gara a cui intende partecipare;
- Codice fiscale dell'OE¹;
- recapito e-mail aziendale valido per l'invio del modello di pagamento e per eventuali successive comunicazioni.

A valle dell'inserimento dei dati da parte dell'OE, il sistema AVCP produce un codice univoco

¹ Per "codice fiscale dell'OE" s'intende il codice fiscale del Titolare per le ditte individuali o per i Professionisti per cui si sta effettuando il versamento del contributo ovvero il codice fiscale assegnato dall'Agenzia delle Entrate all'atto della costituzione per tutte le altre forme di imprese e/o società.

identificativo del contributo dovuto (Codice contributo), riportato in un apposito modello di pagamento di cui si riporta in appendice un esempio.

Il Codice contributo, nel rispetto del requisito di univocità, è generato autonomamente dal sistema AVCP secondo specifiche di formato che saranno rese note al Fornitore alla stipula del contratto.

Il modello di pagamento, utilizzabile per il versamento del contributo presso gli sportelli fisici, è reso disponibile per la stampa dal sistema AVCP.

In caso di utilizzo del servizio di riscossione on-line, la transazione è eseguita mediante strumenti di pagamento elettronici.

Per ogni pagamento portato a buon fine l'OE ottiene un'attestazione di pagamento (ricevuta) che dovrà essere presentata in sede di gara.

L'interazione fra i servizi applicativi del Fornitore e quelli di AVCP dovrà avvenire attraverso canale sicuro su rete Internet o attraverso rete SPC.

3.1.2 Requisiti specifici del servizio di riscossione presso sportello fisico

Il servizio dovrà prevedere la possibilità di eseguire il versamento della contribuzione presso sportelli fisici capillarmente ed omogeneamente diffusi sul territorio nazionale in numero almeno pari a 5.000 unità.

L'OE presenterà all'operatore di sportello il modello di pagamento rilasciato dal sistema AVCP. L'operatore di sportello dovrà acquisire i dati necessari ai fini dell'esecuzione del pagamento e della rendicontazione verso AVCP mediante il codice a barre presente sul modello di pagamento ovvero attraverso l'inserimento del Codice contributo fornito dall'OE. Al fine di consentire all'operatore di sportello la verifica della correttezza del modello di pagamento, ovvero del Codice contributo, presentato dall'OE, il Fornitore dovrà prevedere meccanismi di verifica in tempo reale mediante interrogazione di servizi esposti in modalità WS da AVCP, secondo le specifiche d'interazione dettagliate nel seguito. Le informazioni fornite in risposta dai WS possono differire rispetto a quelle presenti sul modello di pagamento a seguito di rettifiche operate dalla SA con riferimento alla scadenza prevista per la presentazione delle offerte e/o del valore posto a base di gara, per cui l'operatore di sportello dovrà verificarne la correttezza al momento del pagamento, segnalando eventuali difformità all'OE.

In particolare, nel caso in cui la scadenza prevista fosse trascorsa, l'operatore di sportello dovrà segnalarlo all'OE, ma dovrà comunque accettare il versamento, ove quest'ultimo confermi la volontà di procedere.

Se l'OE è sprovvisto sia del modello di pagamento che del Codice contributo, l'operatore di sportello dovrà poter acquisire il Codice contributo attraverso il terminale interoperante con il sistema AVCP per la verifica delle informazioni comunicate; a tale scopo l'OE dovrà fornire all'operatore di sportello i seguenti dati:

- CIG
- Codice fiscale dell'OE

Ad esito positivo della transazione di versamento, lo sportello dovrà rilasciare ricevuta contenente i seguenti dati:

- CIG
- Codice fiscale dell'OE
- Data scadenza gara
- Codice Contributo
- Importo versato
- Timestamp del pagamento
- Codice a barre anticontraffazione

Nel seguito è descritto in dettaglio il processo di riscossione presso sportello fisico:

1. L'OE si reca presso uno sportello fisico del Fornitore per effettuare il versamento secondo una delle seguenti casistiche:
 - a) presentando il modello di pagamento, ovvero comunicando il Codice contributo, all'operatore di sportello che ne acquisisce i dati utilizzando il proprio terminale attraverso un lettore di codice a barre oppure attraverso l'immissione manuale;
 - b) sprovvisto del modello di pagamento e comunicando all'operatore di sportello il CIG ed il codice fiscale dell'OE.
2. il sistema del Fornitore invoca in tempo reale un apposito servizio WS, esposto da AVCP, per l'acquisizione dei dati riferiti al pagamento in corso, fornendo i seguenti dati in input a seconda della casistica di pagamento scelta in precedenza:
 - a)
 - Codice contributo
 - Identificativo transazione
 - Timestamp transazione
 - b)
 - CIG
 - Codice Fiscale dell'OE
 - Identificativo transazione
 - Timestamp transazione

L'identificativo della transazione viene generato dal Fornitore sulla base di specifiche che saranno rese note successivamente alla stipula del contratto;

3. Il servizio AVCP, a fronte della richiesta ricevuta, restituisce i seguenti dati:
 - Identificativo transazione
 - Timestamp transazione
 - Codice di riscontro

- Codice contributo
- CIG
- Codice fiscale dell'OE
- Data scadenza pagamento
- Importo
- Importo Variato
- Messaggio di riscontro

Tali dati dovranno essere visualizzati successivamente a video del terminale di sportello per una validazione da parte dell'OE;

4. A seguito della conferma da parte dell'OE dei dati visualizzati il terminale stampa una ricevuta per l'OE contenente gli estremi del pagamento;
5. al fine di rendicontare la transazione, il sistema del Fornitore invia in tempo reale ad un servizio WS, esposto da AVCP, la conferma della transazione con i seguenti dati:
 - Identificativo transazione
 - Importo versato
 - Codice contributo
 - Timestamp pagamento
 - Data scadenza pagamento
6. Il servizio AVCP restituisce i seguenti dati a chiusura della transazione:
 - Identificativo transazione
 - CIG
 - Codice riscontro
 - Codice fiscale dell'OE
 - Messaggio riscontro
7. Nel caso di esito negativo della rendicontazione, il Fornitore deve prevedere un servizio di conferma transazione asincrono (l'OE non è più presso lo sportello fisico) per l'esecuzione di due ulteriori tentativi di conferma transazione a distanza di un'ora ciascuno ed il cui ulteriore fallimento rimanda la quadratura all'elaborazione del file di rendicontazione giornaliero (vedi servizio di rendicontazione).

Le specifiche di dettaglio dei WS saranno rese disponibili al Fornitore al momento della stipula del contratto.

3.1.3 Requisiti specifici del servizio di riscossione on line

Il servizio dovrà consentire il versamento del contributo previsto direttamente on-line, attraverso un'apposita area Internet, la cui gestione e conduzione è da ritenersi a totale carico del Fornitore, ove eseguire la transazione mediante strumenti di pagamento elettronici. Tale

area sarà raggiungibile attraverso il servizio di riscossione contributi disponibile sul portale Internet AVCP, che fungerà da interfaccia verso l'utente OE per l'acquisizione dei dati propedeutici al pagamento, mentre l'acquisizione dei dati relativi agli strumenti di pagamento utilizzati sarà a carico del Fornitore.

Ai fini dell'esecuzione del versamento, i dati richiesti dovranno essere esclusivamente quelli strettamente necessari alle operazioni contabili di addebito sulla carta di credito dell'OE. Non potrà pertanto essere prevista alcuna registrazione a siti diversi da quello dell'Autorità.

L'area Internet messa a disposizione dal Fornitore dovrà garantire:

- il rispetto degli standard di sicurezza previsti per l'esecuzione di transazioni economiche on-line;
- l'usabilità ed accessibilità secondo quanto previsto dalla normativa vigente per i siti della Pubblica Amministrazione;
- un impatto minimo sulla navigazione dell'utente.

L'utente dovrà transitare in maniera trasparente dal portale AVCP all'area di pagamento on line messa a disposizione dal Fornitore.

Il servizio di riscossione AVCP consente anche la gestione di un carrello per il versamento contestuale di più contributi riferiti a diversi CIG in un'unica transazione on-line, pertanto il Fornitore dovrà prevedere la possibilità di eseguire più versamenti a fronte di un'unica transazione, mediante la ricezione da AVCP in tempo reale delle seguenti informazioni:

- Identificativo transazione
- Numero dei Codici contributo
- Lista dei Codici contributo
- Importo globale del contributo da versare
- e-mail dell'OE

L'esito dell'operazione di pagamento on-line dovrà essere rendicontata dai sistemi del Fornitore ai sistemi AVCP in tempo reale attraverso l'invocazione di un apposito WS, esposto da AVCP, con i seguenti dati:

- Identificativo transazione
- Timestamp pagamento

Il servizio AVCP restituisce i seguenti dati a chiusura della transazione:

- Identificativo transazione
- CIG
- Codice riscontro
- Codice fiscale dell'OE
- Messaggio riscontro

Nel caso di esito negativo della rendicontazione in tempo reale, il Fornitore deve prevedere un servizio di conferma transazione asincrono per l'esecuzione di due ulteriori tentativi di conferma transazione a distanza di un'ora ciascuno ed il cui ulteriore fallimento rimanda la quadratura all'elaborazione del file di rendicontazione giornaliero (vedi servizio di rendicontazione).

Le specifiche di dettaglio dei WS saranno rese disponibili al Fornitore al momento della stipula del contratto.

Il servizio di riscossione AVCP, a seguito del successo della rendicontazione in tempo reale, emette le ricevute di avvenuto versamento che rende disponibile all'OE. In appendice è riportato un esempio di ricevuta emessa da AVCP.

Il versamento dovrà poter essere effettuato mediante carte di credito aderenti almeno ai seguenti circuiti:

- Visa
- VISA Electron
- Mastercard

Dev'essere garantita la gestione dei protocolli di sicurezza *"Secure Code MasterCard"* e *"Verified by VISA"*.

Sarà facoltà del Fornitore offrire come elemento migliorativo in sede di gara il supporto di ulteriori circuiti di pagamento.

3.1.4 Definizione dei livelli di servizio

Il servizio di Riscossione dovrà essere svolto con disponibilità così articolata:

- per il servizio di riscossione contributi attraverso gli sportelli fisici, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di apertura al pubblico per non meno di 5 ore giornaliere nella fascia oraria che va dalle ore 8.00 alle ore 18.00 nei giorni dal lunedì al venerdì, festivi esclusi;
- per il servizio di riscossione contributi on line, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 22.00 per tutti i giorni della settimana, festivi inclusi.

Di seguito è riportata una tabella riepilogativa dei singoli SLA del servizio in relazione alla misura da rilevare, alla metrica, al valore di soglia ed alla modalità di calcolo:

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	METRICA	SOGLIA DI ACCETTAZIONE	MODALITA' DI CALCOLO
Riscossione contributo presso sportello fisico				
SLA 1.1	Disponibilità mensile del servizio di pagamento presso sportelli fisici	Punto percentuale	$\geq 99,5 \%$	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata mensile, calcolata in base all'orario di servizio concordato
Riscossione contributo on-line				
SLA 2.1	Disponibilità mensile del servizio di pagamento on-line	Punto percentuale	$\geq 99,5 \%$	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata mensile, calcolata in base all'orario di servizio concordato

3.1.5 Penali

Sono previste le seguenti penali nei casi di indisponibilità, non conseguenti a cause di forza maggiore o fatti imputabili all'Amministrazione, dei servizi di:

- Riscossione contributo presso sportello fisico;
- Riscossione contributo on-line.

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	PERIODICITA'	PENALE	VALORE PENALE
Riscossione contributo presso sportello fisico				
SLA 1.1	Disponibilità mensile del servizio di pagamento presso sportelli fisici	Mensile	X	<ul style="list-style-type: none"> • € 30,00 ogni 10 minuti (o frazione) al superamento dello 0,5% di indisponibilità su base mensile • € 50,00 ogni 10 minuti (o frazione) al superamento dei 60 minuti continuativi e dello 0,5% di indisponibilità su base mensile
Riscossione contributo on-line				
SLA 2.1	Disponibilità mensile del servizio di pagamento on-line	Mensile	X	<ul style="list-style-type: none"> • € 30,00 ogni 10 minuti (o frazione) al superamento dello 0,5% di indisponibilità su base mensile • € 50,00 ogni 10 minuti (o frazione) al superamento dei 60 minuti continuativi e dello 0,5% di indisponibilità su base mensile

Ai fini dell'accertamento dei disservizi dovranno essere approntati, a cura del Fornitore, idonei sistemi di monitoraggio dei livelli di servizio che prevedano la produzione di reportistica su base mensile per entrambi i canali di pagamento. I dati da rendere disponibili sui report, per entrambe le modalità, saranno successivamente concordati con AVCP e dovranno essere sufficienti al calcolo delle penali.

3.2 Servizio di Rendicontazione

Il servizio dovrà garantire la rendicontazione verso il sistema AVCP di tutte le singole transazioni di pagamento effettuate con successo e delle transazioni di pagamento fallite con indicazione del motivo del fallimento.

La rendicontazione dovrà essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- real-time, attraverso l'interazione con servizi WS resi disponibili da AVCP (vedi flusso descritto precedentemente in 3.1.2 e 3.1.3);
- off-line, attraverso l'invio di riepiloghi giornalieri con il dettaglio delle transazioni eseguite con successo o fallite quotidianamente e un riepilogo settimanale con il totale transato giornalmente nella precedente settimana contabile;

- attraverso un cruscotto di reportistica aggiornato con frequenza minima settimanale per il riepilogo delle informazioni utili al riscontro delle transazioni effettuate relative ad ogni accredito versato presso il conto di tesoreria dell'AVCP o eventuali flussi di riconciliazione e storni.

3.2.1 Requisiti generali del servizio

La rendicontazione delle transazioni di pagamento dovrà avvenire attraverso flussi informatici che dovranno prevedere i dati di ritorno specificati nelle seguenti sezioni.

L'accredito dei contributi incassati per conto di AVCP dovrà avvenire secondo il principio del "pro soluto". Pertanto ogni transazione rendicontata attraverso il flusso informatico dovrà essere accreditata sul conto corrente di tesoreria di AVCP.

Il servizio di rendicontazione dovrà consentire la gestione e la riconciliazione, oltre al tracciamento, di eventuali storni o rimborsi effettuati dal Fornitore a seguito di transazioni incomplete o annullate o non andate a buon fine, ma il cui esito non è stato comunicato tempestivamente all'OE.

3.2.2 Requisiti specifici del servizio di rendicontazione real-time

Per le specifiche di rendicontazione in tempo reale attraverso servizi WS, si faccia riferimento ai paragrafi 3.1.2 e 3.1.3.

3.2.3 Requisiti specifici del servizio di rendicontazione off-line

Il Fornitore dovrà comunicare i dati di riepilogo giornaliero delle transazioni effettuate sia presso sportello fisico che on-line, attraverso l'invio di file contenenti le seguenti informazioni:

- Identificativo transazione
- Esito transazione
- Motivo fallimento
- Codice contributo
- Importo riscosso
- Timestamp pagamento
- Data scadenza pagamento

Il flusso di rendicontazione giornaliero dovrà essere inviato anche in assenza di transazioni effettuate nel giorno precedente. Le informazioni da rendicontare settimanalmente sono:

- Settimana contabile di riferimento
- Importo totale riscosso nella settimana contabile
- Giorno della settimana contabile

- Importo totale riscosso giornalmente

Le specifiche di dettaglio dei dati da rendicontare e delle modalità di comunicazione saranno rese disponibili al Fornitore al momento della stipula del contratto.

3.2.4 Cruscotto on-line

Il Fornitore dovrà realizzare e rendere disponibile ad utenti autorizzati dell'AVCP un cruscotto (dashboard) attraverso il quale accedere alla reportistica di riepilogo dei versamenti gestiti attraverso sportello fisico e on-line e delle informazioni utili al riscontro delle transazioni effettuate relative ad ogni accredito versato presso il conto di tesoreria dell'AVCP ed eventuali flussi di riconciliazione e storni. L'accesso a tale cruscotto dovrà avvenire via web su canale sicuro e sarà ad uso esclusivo di AVCP o suoi delegati.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile almeno i seguenti tre report di sintesi attraverso il cruscotto on-line:

1. Riepilogo dei versamenti di contributo effettuati:

Per ogni anno, mese e giorno dovranno essere visualizzati i dati riportati di seguito:

- Numero in valore assoluto dei versamenti on-line conclusi con successo
- Percentuale di versamenti eseguiti on-line
- Numero in valore assoluto dei versamenti tramite sportello fisico conclusi con successo
- Percentuale di versamenti eseguiti tramite sportello fisico
- Numero in valore assoluto dei versamenti conclusi con successo sia on-line che tramite sportello fisico
- Importo totale dei versamenti conclusi con successo sia on-line che tramite sportello fisico;

2. Elenco delle transazioni non andate a buon fine in un determinato periodo:

a seguito della scelta dell'intervallo temporale (al massimo un mese), devono essere riepilogate le transazioni non concluse con l'indicazione:

- del codice contributo o CIG corrispondente;
- dell'eventuale storno di addebito effettuato verso il cliente per pagamenti on-line;

3. Elenco dei versamenti per specifico accredito periodico effettuato:

- Elenco dei versamenti ricompresi nell'accredito individuato dalla data di emissione, con i sub-totali dei versamenti da sportello fisico, on-line e relativi importi per giorno.

Il dettaglio dei dati e le modalità di sintesi e presentazione dei report saranno concordate tra il Fornitore e AVCP successivamente alla stipula del contratto.

Sarà facoltà del Fornitore offrire in sede di gara come elemento migliorativo del cruscotto on-line:

- ulteriori report, sviluppati sulla base dei dati sopra indicati o di altri dati a disposizione del Fornitore gestiti nell'ambito dei servizi di riscossione e rendicontazione, che consentano l'analisi di differenti aspetti significativi dell'andamento dei flussi di contribuzione per le dimensioni temporali e territoriali;
- funzionalità di analisi non pre-strutturate dei dati di riscossione e rendicontazione; a titolo esemplificativo, tali funzionalità dovranno consentire all'utente la selezione delle informazioni di interesse e supportare l'analisi dei dati in maniera puntuale o aggregata, di effettuare rilevazioni differenziate sulla base di parametri e filtri e di consentire la produzione, anche su base parametrica, di nuovi report anche in forma grafica. I report dovranno inoltre essere esportabili nei formati PDF ed Excel.

3.2.5 Definizione dei livelli di servizio

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità del cruscotto on-line, correttamente aggiornato, nella fascia oraria che va dalle 8.00 alle ore 20.00 tutti i giorni della settimana festivi esclusi.

Di seguito è riportata una tabella riepilogativa dei singoli SLA del servizio in relazione alla misura da rilevare, alla metrica, al valore di soglia e la modalità di calcolo:

CODIFIC A	LIVELLO DI SERVIZIO	METRICA	SOGLIA DI ACCETTAZIONE	MODALITA' DI CALCOLO
SLA 3.1	Puntualità di consegna dei flussi di rendicontazione giornaliera delle transazioni effettuate	ore	Entro 24 lavorative successivo alla data della transazione	Scostamento in ore tra la data in cui è stata effettuata la transazione e la data di effettiva rendicontazione
SLA 3.2	Puntualità di accredito delle somme rimosse	GG	Valuta non oltre i 10 giorni lavorativi successivi alla data dell'incasso	Scostamento in giorni tra la data in cui sono state rimosse le somme e la data di valuta dell'accredito
SLA 3.3	Disponibilità mensile del cruscotto on-line	Punto percentuale	>= 99,5 %	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata

				mensile, calcolata in base all'orario di servizio concordato
--	--	--	--	--

3.2.6 Penali

Sono previste le seguenti penali nei casi di ritardo o mancata rendicontazione dei flussi del servizio di "Rendicontazione":

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	PERIODICITA'	PENALE	VALORE PENALE
SLA 3.1	Puntualità di consegna dei flussi di rendicontazione giornaliera delle transazioni effettuate		X	<ul style="list-style-type: none"> il 5% del costo unitario offerto per il servizio per ritardi entro le 24 ore il 15% del costo unitario offerto per il servizio per ritardi che superino le 24 ore entro le 48 ore il 25% del costo unitario offerto per il servizio per ritardi che superino le 48 ore
SLA 3.2	Puntualità di accredito delle somme riscosse		X	Applicazione dei tassi di interessi previsti dall'art. 3 - comma 3 - del D. Lgs. 192/1998 e s.m.i.
SLA 3.3	Disponibilità mensile del cruscotto on-line	Mensile	X	€ 30,00 ogni 30 minuti (o frazione) al superamento dei 60 minuti continuativi e dello 0,5% di indisponibilità su base mensile

Ai fini dell'accertamento dei disservizi dovranno essere approntati, a cura del Fornitore, idonei sistemi di monitoraggio dei livelli di servizio che prevedano la produzione di reportistica su base mensile. I report dovranno essere accessibili attraverso il cruscotto on-line di cui al paragrafo 3.2.4.

I dati da rendere disponibili sui report e le modalità di sintesi e presentazione saranno concordati con AVCP successivamente alla stipula del contratto e dovranno essere sufficienti al calcolo delle penali.

3.3 Servizio di help desk di secondo livello

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di un servizio di help desk di secondo livello che si occupi della presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento o di problemi nelle procedure informatiche messe in campo dal Fornitore medesimo per l'erogazione dei servizi di Riscossione e Rendicontazione.

Il servizio di help desk dovrà inoltre fornire risposte a segnalazioni e quesiti di tipo amministrativo-contabile riferiti a transazioni effettuate e rendicontate attraverso gli stessi servizi.

3.3.1 Requisiti generali del servizio

Il servizio di help desk di secondo livello è rivolto esclusivamente ad AVCP e dovrà essere erogato attraverso canale telefonico, e-mail. Il servizio di help desk dovrà essere provvisto di un sistema di tracciatura delle segnalazioni che dovrà accettare, classificare e tracciare l'esito delle segnalazioni effettuate da AVCP o suoi delegati, secondo la seguente scala di priorità:

- Bassa: riguardante malfunzionamenti che non determinano blocchi dei servizi erogati all'utenza ;
- Media: riguardante malfunzionamenti che determinano un blocco parziale dei servizi erogati all'utenza;
- Alta: riguardante malfunzionamenti che determinano situazioni di blocco totale dei servizi erogati all'utenza.

Il sistema di tracciatura dovrà tenere traccia dei ticket aperti e del relativo stato di evasione e dovrà produrre report mensili relativamente ai tempi di presa in carico e chiusura dei ticket. Attraverso i canali di comunicazione sopra indicati, sarà garantita l'integrazione da e verso il Service Desk AVCP per la segnalazione dell'indisponibilità ed il ripristino dei servizi del Fornitore o di AVCP e la tracciatura dei relativi ticket. Inoltre dovranno essere previsti due diverse tipologie di Help-Desk con cui l'AVCP potrà comunicare:

- Help-Desk tecnico: per la segnalazione di problemi riguardanti l'indisponibilità, sia programmata che non, dei servizi erogati dal Fornitore o da AVCP; oppure la segnalazione di problemi tecnici riscontrati durante l'erogazione dei servizi di Riscossione e Rendicontazione;
- Help-Desk amministrativo: per le segnalazioni e quesiti di tipo amministrativo-contabile riferiti a transazioni effettuate e rendicontate attraverso i servizi di Riscossione e Rendicontazione.

3.3.2 Definizione dei livelli di servizio

Il servizio di "Help Desk" dovrà essere reso disponibile agli utenti autorizzati AVCP, ovvero loro delegati, per la segnalazione di eventuali anomalie o problemi. La disponibilità del servizio dovrà

essere garantita attraverso più canali di comunicazione e dovrà essere così articolata:

- Canale Telefonico:
 - disponibilità del servizio nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, festivi esclusi, il sabato nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 14.00;
 - al di fuori dalle fasce orarie stabilite dovrà essere garantito un servizio di segreteria telefonica;
 - il Fornitore dovrà mettere a disposizione due numeri telefonici differenti a seconda della tipologia di Help-Desk con cui comunicare.
- Canale e-mail:
 - disponibilità del servizio nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, festivi esclusi, il sabato nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 14.00;
 - il Fornitore dovrà mettere a disposizione due indirizzi e-mail differenti a seconda della tipologia di Help-Desk con cui comunicare.

La presa in carico delle segnalazioni dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- entro 60 minuti per segnalazioni con priorità Bassa;
- entro 15 minuti per segnalazioni con priorità Media;
- entro 5 minuti per segnalazioni con priorità Alta.

Di seguito è riportata una tabella descrittiva dei singoli SLA del servizio che illustra la misura da rilevare, la metrica, il valore di soglia e la modalità di calcolo:

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	METRICA	SOGLIA DI ACCETTAZIONE	MODALITA' DI CALCOLO
SLA 4.1	Tempo di disponibilità del servizio	%	>99,5%	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata mensile, calcolate in base agli orari di attività dell'Help Desk. Per "non disponibilità" si intende la raggiungibilità dell'Help Desk (per guasto ma anche per saturazione dei canali telefonici in ingresso), o, in generale, qualsiasi tipo di impedimento bloccante del sistema
SLA 4.2	Tempo massimo di	GG	Entro il primo	Scostamento in giorni

	chiusura ticket, aperti attraverso il sistema di help desk di secondo livello, per segnalazioni con priorità "Bassa"		giorno lavorativo successivo alla presa in carico	tra la data in cui è stata presa in carico la segnalazione e la data di chiusura del ticket
SLA 4.3	Tempo massimo di chiusura ticket, aperti attraverso il sistema di help desk di secondo livello, per segnalazioni con priorità "Media"	Ore	Entro le successive 3 ore dalla presa in carico	Scostamento in ore tra l'ora in cui è stata presa in carico la segnalazione e l'ora di chiusura del ticket
SLA 4.4	Tempo massimo di chiusura ticket, aperti attraverso il sistema di help desk di secondo livello, per segnalazioni con priorità "Alta"	Ore	Entro l'ora successiva alla presa in carico	Scostamento in ore tra l'ora in cui è stata presa in carico la segnalazione e l'ora di chiusura del ticket

3.3.3 Penali

Nei casi di disservizi nella fascia di disponibilità saranno applicate le seguenti penali:

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	PERIODICITA'	PENALE	VALORE PENALE
SLA 4.1	Tempo di disponibilità del servizio	Mensile	X	€ 500 per ogni 0,05% (o frazione) di scostamento dal valore di soglia previsto
SLA 4.2	Tempo massimo di chiusura ticket, aperti attraverso il sistema di help desk di secondo livello, per segnalazioni con priorità "Bassa"	Mensile	X	30€ per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	PERIODICITA'	PENALE	VALORE PENALE
SLA 4.3	Tempo massimo di chiusura ticket, aperti attraverso il sistema di help desk di secondo livello, per segnalazioni con priorità "Media"	Mensile	X	50€ per ogni 15 minuti (o frazione) di ritardo rispetto al valore soglia
SLA 4.4	Tempo massimo di chiusura ticket, aperti attraverso il sistema di help desk di secondo livello, per segnalazioni con priorità "Alta"	Mensile	X	100€ per ogni 5 minuti (o frazione) di ritardo rispetto al valore soglia

Ai fini dell'accertamento dei disservizi dovranno essere approntati, a cura del Fornitore, idonei sistemi di monitoraggio dei livelli di servizio che prevedano la produzione di reportistica su base mensile. I report dovranno essere accessibili attraverso il cruscotto on-line di cui al paragrafo 3.2.4.

I dati da rendere disponibili sui report e le modalità di sintesi e presentazione saranno concordati con AVCP successivamente alla stipula del contratto e dovranno essere sufficienti al calcolo delle penali.

4. Manutenzione evolutiva (MEV) dei servizi applicativi

Con riferimento ai servizi applicativi, ed alle relative interfacce (WS, web utente), sviluppati dal Fornitore per l'erogazione dei servizi di riscossione e rendicontazione, l'Autorità potrà richiedere interventi di manutenzione evolutiva nel periodo di vigenza contrattuale, a fronte di intervenute modifiche normative applicabili, nuove o variate esigenze funzionali o d'interfaccia dei servizi o altre esigenze esplicitate dall'Autorità.

La **manutenzione evolutiva** (MEV) comprende gli interventi volti a:

- a) realizzare o ampliare funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari del servizio realizzato;

b) modificare i servizi senza alterarne le funzionalità esistenti, ad esempio allo scopo di adeguarli all'evoluzione delle interfacce di servizi interoperabili, di aumentarne l'usabilità (interfacce web) o di migliorarne le prestazioni.

Tale manutenzione può implicare la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Gli interventi di manutenzione evolutiva danno luogo ad una nuova release dei servizi oggetto di manutenzione (maggiore o minore in funzione delle funzioni interessate dall'intervento) che può modificare la baseline del prodotto iniziale.

Le attività di manutenzione evolutiva saranno richieste direttamente dall'Autorità al Fornitore. Per ognuna di esse il Fornitore dovrà produrre una stima dell'effort in Function Point, la quale sarà sottoposta alla valutazione dell'Autorità che autorizzerà o meno l'intervento.

Nell'ambito del periodo contrattuale il Fornitore dovrà garantire interventi di manutenzione evolutiva per un totale di 150 Function Point a seguito di richieste dell'Autorità. Sarà facoltà del Fornitore offrire come elemento migliorativo in sede di gara l'eventuale aumento del numero di function point che saranno garantiti per tali interventi.

5. Collaudo del Servizio

Saranno sottoposti a collaudo, secondo la pianificazione che sarà concordata tra il Fornitore e l'AVCP, i seguenti servizi oggetto del contratto:

1. riscossione del contributo versato in favore di AVCP;
2. rendicontazione delle transazioni di pagamento eseguite tramite il servizio di Riscossione;
3. help desk di secondo livello.

Il collaudo dei servizi sarà effettuato in ambiente rispondente alle specifiche che saranno indicate dall'AVCP e riguarderà la verifica della conformità di quanto realizzato rispetto ai requisiti richiesti nel Capitolato.

Il Fornitore dovrà comunicare all'AVCP, entro 60 giorni solari dalla stipula del contratto, il completamento delle attività di sviluppo e configurazione dei servizi e la disponibilità all'avvio delle attività di collaudo ("pronti al collaudo"), inviando la seguente documentazione a corredo dei servizi:

- specifiche per l'integrazione dei servizi applicativi di riscossione e rendicontazione;
- manuale utente per il cruscotto on-line;
- procedure per l'accesso al servizio di help desk;
- specifiche dei casi di test;

- piano di collaudo.

Nel caso in cui la comunicazione di “pronti al collaudo” non dovesse pervenire all’AVCP, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, nei termini sopra indicati, l’AVCP avrà facoltà di applicare una penale pari a 300€ per ogni giorno di ritardo fino alla ricezione della comunicazione di “pronti al collaudo”.

Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione, l’AVCP comunicherà al Fornitore eventuali modifiche e/o integrazioni alla stessa che il Fornitore dovrà effettuare entro ulteriori 10 giorni lavorativi.

Il collaudo dei servizi e della documentazione a corredo sarà effettuato da una apposita Commissione incaricata dall’AVCP secondo le specifiche di dettaglio ed il piano di collaudo ricevuto; alle sessioni di collaudo potranno partecipare rappresentanti del Fornitore.

Resta espressamente inteso che in corso di collaudo la Commissione potrà effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune. Le operazioni di collaudo ed il relativo esito risulteranno da apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dalla Commissione di collaudo e da un rappresentante del Fornitore in doppio originale per il Fornitore e l’AVCP.

Qualora dagli accertamenti effettuati in sede di collaudo, alcuni test non abbiano avuto esito positivo o la documentazione venisse ritenuta non conforme, il Fornitore dovrà eliminare i problemi e le non conformità rilevate entro i termini fissati dalla Commissione comunque non oltre 15 giorni lavorativi. Decorso detto termine, la Commissione procederà alla verifica della correzione delle non conformità.

In caso di ulteriore esito sfavorevole delle prove di collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, l’AVCP avrà facoltà di applicare una penale sino all’esito positivo delle successive prove di collaudo pari a 300€ per ogni giorno di ritardo compreso tra il termine assegnato dalla Commissione per l’effettuazione del successivo collaudo ed il trentesimo giorno successivo e 500€ per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo. Qualora l’esito negativo del collaudo sia reiterato, l’AVCP potrà risolvere il contratto.

6. Appendice

La seguente appendice costituisce parte integrante del presente Capitolato. Di seguito sono riportati, a titolo di esempio, il modello di pagamento generato dell'AVCP e la ricevuta di pagamento on-line messa a disposizione dal servizio di riscossione.

- Esempio di Modello di pagamento





 Avcp Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture	Via di Ripetta, 246 - 00186 Roma
Riepilogo dei dati utili per il pagamento	<i>L'operazione e' molto semplice: Consegnare all'addetto del punto vendita questo modello di pagamento contenente il codice a barre e quindi procedere al pagamento. Al termine dell'operazione di pagamento sara' rilasciato uno scontrino valido come attestazione dell'avvenuto pagamento. Per richieste di informazioni e chiarimenti il contact center dell'Autorità è disponibile al numero verde 800-896936 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00</i>
CODICE FISCALE OPERATORE ECONOMICO XXXXXXXXXXXX	
CODICE IDENTIFICATIVO GARA (CIG) XXXXXXXXXXXX	
CODICE CONTRIBUTO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
IMPORTO DEL CONTRIBUTO (*) Euro : XXX.XX	
DATA DI SCADENZA (*) XX/XX/XXXX	
Box informativo Fornitore	<i>Ecco il codice a barre da presentare al ricevitore</i>  Se il codice a barre non e' leggibile, inserire il seguente dato: CODICE CONTRIBUTO : XXXXXXXXXXXXXXXX
<small>(*) Dato soggetto a variazione a seguito di rettifiche operate dalla stazione appaltante. Ogni variazione verra' comunicata a mezzo posta elettronica al richiedente il presente modello</small>	

Figura 1 – Esempio di Modello di pagamento

- Esempio di Ricevuta di pagamento on-line



Avcp
 Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici
 di Lavori, Servizi e Forniture

Via di Ripetta, 246 - 00186 Roma


RICEVUTA DI PAGAMENTO

Riepilogo dei dati del contributo versato

CODICE FISCALE OPERATORE ECONOMICO:	XXXXXXXXXXXX
CODICE IDENTIFICATIVO GARA (CIG):	XXXXXXXXXXXX
CODICE DELLA TRANSAZIONE:	XXXXXXXXXXXX
IMPORTO DEL CONTRIBUTO VERSATO:	XXX.XX €
DATA DEL PAGAMENTO EFFETTUATO:	XX/XX/XXXX

La presente ricevuta dimostra l'avvenuto pagamento del contributo e pertanto costituisce un documento valido ai fini dell'ammissione alla partecipazione dell'operatore economico alla procedura di gara indicata.

CODICE ANTICONTRAFFAZIONE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Per richieste di informazioni e chiarimenti il contact center dell'Autorità è disponibile al numero verde 800-896936 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00

Numero Verde
800-896936

Figura 2 – Esempio di Ricevuta di pagamento on-line