

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA, CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DEGLI ARTT. 16 E 17 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, PER LA CONCLUSIONE DI UNA CONVENZIONE PER IL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI MENSA, A FAVORE DEI SOGGETTI E DEGLI ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2 E DELLA REGIONE AUTONOMA TRENTINO ALTO – ADIGE/SÜDTIROL. LOTTO UNICO.

INDICE

ART. 1 - CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA E DEI SERVIZI

ART. 2 - CARATTERISTICHE MINIME DELLA SMART CARD

ART. 3 - CARATTERISTICHE E GESTIONE DEI POS

ART. 4 - DESCRIZIONE GENERALE DEL SISTEMA INFORMATICO

ART. 5 - CARATTERISTICHE DEL PASTO E DEL SERVIZIO

ART. 6 - CARATTERISTICHE DELLA RETE DI ESERCIZI CONVENZIONATI

ART. 7 - COSTITUZIONE DEL CIRCUITO COMUNE DEGLI ESERCIZI CCE

ART. 8 – APPLICAZIONE “APP”

ART. 9 - FACOLTÀ ED OBBLIGHI DELLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI

**ART. 10 - ACCORDI DI CONVENZIONE TRA IL FORNITORE E GLI ESERCIZI
CONVENZIONATI**

ART. 11 – REPORTISTICA

ART. 12 – CALL CENTER

ART. 13 – LIVELLO DI SERVIZIO ATTESO

ARTICOLO 1 - CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA E DEI SERVIZI

1. Il Fornitore deve disporre di un sistema informatico per la gestione del servizio che garantisca la non manomissione delle Smart Card e delle informazioni in esse memorizzate, degli apparati e del sistema di raccolta e visualizzazione. Il sistema deve garantire l'integrità dei dati e la perfetta rispondenza tra i pasti fruiti dall'utilizzatore con gli addebiti effettuati dal Fornitore. Il sistema deve rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali secondo quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento EU n. 2016/679 (GDPR).

Il sistema deve interfacciarsi con il sistema informatico di ciascuna Amministrazione contraente.

2. Il servizio deve essere erogato, secondo le richieste e indicazioni delle Amministrazioni contraenti nell'Ordinativo di Fornitura, tramite l'emissione di nuove Smart Card con le caratteristiche minime del successivo art. 2 o il riutilizzo delle Smart Card già in possesso delle Amministrazioni stesse. In quest'ultimo caso, l'inizializzazione del file system dedicato alla gestione del buono pasto elettronico non dovrà danneggiare in alcun modo il certificato di firma digitale eventualmente già presente sulle Smart Card, né comportare un ulteriore aggravio alle Amministrazioni contraenti in termini di attività degli uffici preposti alla gestione del servizio sostitutivo di mensa o particolari disagi per il personale titolare delle Smart Card.

3. Il layout della Smart Card è definito dalle Amministrazioni Contraenti nell'Ordinativo di Fornitura.

4. L'Appaltatore dovrà garantire ad ogni Amministrazione Contraente, il ritiro e smaltimento, a proprio carico, delle Smart Card non più utilizzate o danneggiate, secondo quanto previsto dalla Direttiva 2012/19/EU settore RAEE.

ARTICOLO 2 - CARATTERISTICHE MINIME DELLA SMART CARD

1. La Smart Card deve essere dual interface conforme alle norme ISO/IEC 7816 con microchip e una memoria EEPROM del microprocessore non inferiore a 32 Kb e ISO/IEC 14443 con memoria separata da 1K.

2. Le carte dovranno essere dotate anche di banda magnetica standard ISO 7811 a tre tracce e ad alta coercitività (4000 Oe).

3. Le caratteristiche fisiche del supporto plastico e di tutte le componenti dovranno garantire la durata nel tempo.

4. Le Amministrazioni Contraenti forniranno anche per le vie brevi, tutte le informazioni necessarie per l'eventuale riutilizzo delle Smart Card in uso e per la corretta inizializzazione delle stesse.

5. Le Amministrazioni Contraenti si riservano il diritto di utilizzare lo spazio a disposizione nel microchip e/o nella banda magnetica per la parte non utilizzata dall'applicativo mensa, per ulteriori

applicazioni (es. rilevazione presenze, firma digitale e certificati di autenticazione, controllo accessi).

6. L'inizializzazione e tutte le successive emissioni (o riemissioni) delle Smart Card sono sempre a carico, anche dal punto di vista economico, del Fornitore, unitamente all'attivazione dell'eventuale funzione per la rilevazione presenze, sulla base delle informazioni fornite dalle Amministrazioni Contraenti.

7. Le Amministrazioni Contraenti si riservano di aggiornare autonomamente la Smart Card per tutti gli eventuali altri servizi aggiuntivi, fermo restando la garanzia di non alterare la partizione riservata alla gestione del servizio sostitutivo di mensa.

8. Le Smart Card richieste possono essere di due tipi:

- nominative con i dati relativi a ciascun utilizzatore, forniti da ogni singola Amministrazione Contraente; le Smart Card nominative riportano sul frontespizio tutti i dati richiesti da ciascuna Amministrazione Contraente. Nella banda magnetica o nell'area di memoria raggiungibile tramite antenna RFID incorporata nella Smart Card, se richiesto, devono essere inserite le informazioni necessarie per la rilevazione presenze ed accessi, fornite dalle Amministrazioni Contraenti. Le Amministrazioni Contraenti che nel loro Ordinativo di Fornitura richiedano il riutilizzo delle Smart Card in loro possesso, forniranno l'elenco delle card e i relativi dati associati. Qualora le caratteristiche tecniche delle Smart Card in possesso di tali Amministrazioni, non siano conformi alle caratteristiche tecniche minime richieste e specificate nel presente Capitolato e non sia quindi possibile il loro riutilizzo, sarà cura del Fornitore rimetterne di nuove.
- non nominative, senza alcun dato personale. Le Smart Card non nominative non riportano alcun dato personale in quanto sono assegnate a utilizzatori che non dispongono di carte nominative e per uso temporaneo. Le Smart Card non nominative riportano sul frontespizio tutti i dati indicati da ciascuna Amministrazione Contraente; anche in questo caso le Amministrazioni Contraenti forniranno l'elenco delle Smart Card in utilizzo alle proprie strutture.

9. Le Amministrazioni Contraenti possono chiedere l'emissione di Smart Card nominative e non nominative, contraddistinte da ulteriori scritte o personalizzazioni, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi.

ARTICOLO 3 - CARATTERISTICHE E GESTIONE DEI POS

1. Il Fornitore deve fornire agli esercizi convenzionati per l'erogazione del servizio sostitutivo di mensa gli apparati terminali (POS).

2. Al Fornitore spetta quindi la loro installazione, l'aggiornamento dei software, il mantenimento in efficienza degli stessi, la gestione delle chiamate per richieste di intervento, gli interventi di

sostituzione e manutenzione entro 72 ore dalla chiamata di richiesta di intervento da parte dell'Esercente, la gestione e la comunicazione di ogni informazione necessaria al loro corretto utilizzo da parte dei singoli Esercenti (ad esempio la gestione e la lettura delle diverse tipologie di codice errore) o nel minor tempo dichiarato in offerta tecnica.

3. Il POS deve essere in grado:

- a) di leggere i dati inseriti sulla Smart Card;
- b) di verificare le autorizzazioni dell'utilizzatore (fasce orarie di utilizzo, numero di pasti giornalieri consentiti);
- c) di prevedere una programmazione preimpostata delle tre tipologie di Menù parametrici (A, B, C) di cui al successivo art. 5, direttamente dalla tastiera del POS, per permettere all'operatore dell'esercizio di selezionare direttamente il pasto parametrico richiesto dall'utilizzatore;
- d) di segnalare i diversi messaggi di errore (carta non valida, carta fuori circuito, pasto esaurito ecc..) al fine di comprendere se sussista un effettivo malfunzionamento del POS o la mancanza di autorizzazione dell'utilizzatore;
- c) di permettere la riconfigurazione e inizializzazione delle Smart Card in possesso delle Amministrazioni Contraenti.

4. La transazione inerente al BPE e la sua registrazione devono avvenire entro un tempo massimo di 5 secondi.

5. Il POS deve prevedere la possibilità di utilizzo via Wi-Fi e Sim dati, senza collegamenti diretti alla rete di nuova generazione.

ARTICOLO 4 - DESCRIZIONE GENERALE DEL SISTEMA INFORMATICO

1. Per poter stipulare la Convenzione il Fornitore deve, entro 30 giorni naturali e consecutivi, dalla formale richiesta inviata dalla Provincia Autonoma di Trento – APAC, attivare il sistema informatico via Web che deve consentire:

- a) a tutti gli utilizzatori dei BPE di visualizzare l'elenco degli esercizi convenzionati nel CCE ed eventualmente nel loro CSE, di effettuare ricerche per nome del locale, indirizzo, tipologia di pasto offerto anche attraverso sistemi di geo localizzazione disponibili in internet; trimestralmente la banca dati del CCE aggiornata, deve essere comunicata alla casella PEC che verrà successivamente comunicata, mentre quella dei singoli CSE deve essere comunicata con email alla singola Amministrazione Contraente;
- b) che le informazioni registrate nel sistema informatico siano conservate per l'intera durata della convenzione;
- c) a tutte le Amministrazioni Contraenti di visualizzare tutti i dati contenuti sulle Smart Card;

d) a tutte le Amministrazioni Contraenti di aggiornare i dati per la gestione delle Smart Card nominative e non nominative consentendo le seguenti operazioni, anche attraverso l'individuazione di più livelli di operatività:

- richiedere nuove Smart Card inserendo i dati dell'utilizzatore e le regole di utilizzo (ovvero fasce orarie di utilizzo e numero di pasti);
- rimettere Smart Card prevedendo nella richiesta di sostituzione la motivazione es. smarrimento/furto, Card guasta e/o ulteriori motivazioni;
- modificare/disattivare i dati delle Smart Card direttamente online;
- visualizzare, modificare e creare strutture/centri di costo;
- visualizzare gli utilizzatori delle Smart Card non più attive;
- visualizzare le transazioni pasto dell'utilizzatore per singolo giorno o per periodo, raggruppati per punto di ristoro;
- visualizzare l'elenco delle Smart Card non nominative consentendo di gestirne l'assegnazione al temporaneo utilizzatore e la restituzione, nonché visualizzare lo storico dei possessori e le transazioni di pasto;
- creare e modificare nuovi account di utenti delegati all'accesso al sistema, definendo i livelli di accesso;
- consultare un manuale di guida rapida all'uso del sistema redatto dal Fornitore;
- visualizzare le transazioni di pasto effettuate da ciascun esercizio convenzionato inserito nel CCE e nel CSE;
- prevedere un form compilabile per eventuali segnalazioni/reclami che dovranno essere inoltrati:
 - per gli esercizi convenzionati rientranti nel CCE alla casella PEC che verrà successivamente comunicata;
 - per gli esercizi convenzionati rientranti nel CSE all'indirizzo email indicato dalla singola Amministrazione Contraente;
- prevedere, se richiesto, dalle Amministrazioni Contraenti secondo modalità da concordare, anche per le vie brevi, la possibilità dell'invio entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui si riferiscono i dati, di un file mensile per il controllo della corretta fruizione dei pasti da parte degli utilizzatori individuati. I risultati delle singole elaborazioni devono poter essere esportati in formato .csv (comma separated values).

2. Fermo restando tutto quanto sopra descritto, le Amministrazioni Contraenti si riservano comunque la facoltà di definire in modo più puntuale, anche in fasi successive, l'integrazione con altre funzionalità on-line o flussi telematici del sistema informatico offerto.

3. Il Fornitore deve quindi rendersi disponibile ad integrare il proprio sistema per gestire le esigenze che emergeranno senza oneri aggiuntivi a carico delle Amministrazioni Contraenti.

4. Il Fornitore dovrà fornire alle Amministrazioni Contraenti che ne facciano richiesta, l'hardware necessario per la registrazione della matricola del dipendente sulla banda magnetica e/o la modifica e/o la registrazione delle informazioni registrate sulla Smart Card.

ARTICOLO 5 - CARATTERISTICHE DEL PASTO E DEL SERVIZIO

1. Il Fornitore garantisce che gli esercizi convenzionati preparino i pasti nel rispetto delle condizioni igieniche dei locali di cui al D.Lgs 6 novembre 2007 n. 193 "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore" e che, nei modi ritenuti più opportuni, siano pubblicizzate le convenzioni offerte a prezzo fisso (parametrato Menù A, B, C) agli utilizzatori del servizio.

2. Fermo restando che l'utilizzatore è libero di consumare il pasto da lui richiesto con la presentazione del BPE ed eventualmente con esborso della differenza in denaro, il Fornitore deve, secondo quanto indicato in offerta, attraverso gli esercizi convenzionati, garantire la somministrazione dei seguenti tipi di pasti a prezzo fisso:

Pasto parametrato Menù "A" da 7,00 Euro I.V.A. inclusa:

- N. 1 primo piatto a scelta tra almeno due alternative,
- N. 1 contorno caldo/freddo o dolce,
- Comprensivo di ½ litro d'acqua, coperto e servizio se dovuti.

Oppure in alternativa:

- N. 2 tranci di pizza,
- Comprensivo di ½ litro d'acqua, coperto e servizio se dovuti.

Oppure in alternativa:

- N. 1 insalatona con n. 3 aggiunte, di cui almeno una proteica,
- Comprensivo di ½ litro d'acqua, coperto e servizio se dovuti.

Pasto parametrato Menù "B" da 8,00 Euro I.V.A. inclusa:

- N. 1 secondo piatto a scelta tra almeno due alternative,
- N. 1 contorno caldo/freddo o dolce,
- Comprensivo di ½ litro d'acqua, coperto e servizio se dovuti.

Pasto parametrato Menù "C" completo da 10,00 Euro I.V.A. inclusa:

- N. 1 primo piatto a scelta tra almeno due alternative;
- N. 1 secondo piatto a scelta tra almeno due alternative,

- N. 1 contorno caldo/freddo o dolce,
- Comprensivo di ½ litro d'acqua, coperto e servizio se dovuti.

3. Nei pasti parametrali a prezzo fisso, i prezzi non potranno subire modificazioni nei primi 2 (due) anni dalla stipulazione della Convenzione; successivamente dovranno essere adeguati esclusivamente al tasso di inflazione annua o tasso nominale del PIL se più favorevole che sarà comunicato su richiesta del Fornitore dalla Provincia autonoma di Trento - APAC.

4. Nel prezzo del pasto, consumato liberamente con la presentazione del BPE, nonché nelle forme di parametrale (Menù A, B, C), si considerano interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni, le spese ed ogni altro onere espresso e non dal presente capitolato tecnico, inerente comunque ai servizi oggetto dell'appalto.

5. I pasti nelle forme di parametrale Menù A, B, C, nonché qualsiasi altra eventuale convenzione offerta dall'esercizio convenzionato, dovranno essere esposti in modo ben visibile agli utilizzatori, usufruendo di qualsiasi mezzo disponibile per la divulgazione delle proposte giornaliere e/o inserendo un'apposita pagina dedicata nel menù dell'esercente.

6. Il servizio dovrà essere erogato mediante Smart Card aventi le caratteristiche di cui all'art. 2 del presente Capitolato tecnico. In caso di malfunzionamento del POS dell'Esercizio o della Smart Card dell'utilizzatore, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Esercizio un sistema tracciabile di rilevazione manuale della transazione. Tale sistema dovrà riportare la firma dell'utilizzatore, il numero di card, il nome e cognome dell'utilizzatore, la data e ora di consumazione del pasto e dovrà essere inviato per PEC/e-mail al Fornitore.

Le Smart Card:

- consentono all'utilizzatore di ricevere un servizio sostitutivo di mensa di importo pari al valore nominale del BPE;
- non sono cedibili, commercializzabili, cumulabili o convertibili in denaro;
- sono utilizzabili esclusivamente per l'intero valore nominale;
- non danno diritto a ricevere beni e/o prestazioni diverse da quelle relative alla fruizione del pasto;
- danno luogo al rilascio obbligatorio di ricevuta o scontrino fiscale da parte dell'esercizio convenzionato.

ARTICOLO 6 - CARATTERISTICHE DELLA RETE DI ESERCIZI CONVENZIONATI

1. Il Fornitore deve mettere a disposizione degli utilizzatori una rete minima di Esercizi convenzionati come previsto dall'allegato n. 1 "Circuito di base sul territorio" del presente Capitolato, ovvero integrata con gli esercizi convenzionati offerti in sede di gara, presso i quali deve essere garantita la fruizione, fino al valore nominale del BPE, di generi alimentari di buona qualità organolettica.

Nella rete minima di Esercizi convenzionati, integrata con gli esercizi convenzionati offerti in sede di gara, sono escluse, per il codice ATECO 56.29.10 le mense degli istituti scolastici trentini, ossia non di libero accesso.

2. Gli Esercizi convenzionati devono:

- essere muniti delle relative licenze come definite dai codici ATECO (Classificazione delle Attività Economiche), elencate nell'allegato n. 3 "Elenco codici ATECO" del presente Capitolato e dell'autorizzazione sanitaria di cui all'art. 2 della legge 30 aprile 1962, n. 283, nel caso di preparazione o manipolazione dei prodotti di gastronomia all'interno dell'Esercizio;
- avere caratteristiche tali da garantire un'adeguata ricettività;
- esporre la vetrofania (adesivo recante l'indicazione di accettazione del BPE presso l'Esercizio).

3. L'insieme degli Esercizi convenzionati di cui all'offerta tecnica, costituisce il Circuito Comune degli Esercizi (CCE). Tale circuito va mantenuto nella sua consistenza per tutta la durata della convenzione ed ogni modifica/integrazione va preventivamente notificata alla Provincia autonoma di Trento – APAC attraverso la consegna del previsto accordo di convenzionamento.

Le Amministrazioni contraenti possono chiedere l'ulteriore integrazione degli esercizi da convenzionare. Questi ulteriori esercizi costituiscono il Circuito Singolo degli Esercizi (CSE) di interesse della sola Amministrazione richiedente, a cui compete ricevere il previsto accordo di convenzionamento. Ove l'eventuale richiesta motivata di integrazione riguardi mense degli istituti scolastici trentini, la prevista autorizzazione preventiva da parte della competente Comunità di Valle sarà acquisita dall'Amministrazione richiedente.

4. Ove le Amministrazioni Contraenti - ad eccezione della Provincia autonoma di Trento e delle agenzie ed enti strumentali di cui all'allegato A della L.P. n. 3/2006 e successive modificazioni ed integrazioni - richiedano al Fornitore la costituzione di un proprio CSE con caratteristiche uguali o differenti da quelle previste dall'Allegato n. 3 del Capitolato Tecnico, le medesime si fanno in ogni caso carico della gestione di ogni problematica connessa al proprio CSE.

ARTICOLO 7 - COSTITUZIONE DEL CIRCUITO COMUNE DEGLI ESERCIZI CCE

1. Per poter stipulare la Convenzione il Fornitore deve, entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi, dalla formale richiesta inviata dalla Provincia autonoma di Trento – APAC:

- a) installare/attivare i POS presso tutti gli Esercizi convenzionati dei quali sono stati consegnati i relativi accordi di convenzione successivamente all'aggiudicazione;
- b) effettuare un test per verificare la funzionalità complessiva del sistema, secondo le indicazioni che saranno eventualmente fornite dall'Amministrazione.

2. Il mancato rispetto del termine di cui al comma 1, ovvero il non corretto funzionamento del sistema, comportano la decadenza dall'aggiudicazione, l'incameramento della cauzione

provvisoria e la facoltà per l'APAC di procedere secondo quanto previsto dalla L.P. 2/2016 e D.lgs 50/2016.

3. Gli esercizi convenzionati compongono il CCE originario che poi sarà gestito in conformità all'art. 6, comma 4, del presente capitolato.

4. Il Fornitore ha l'obbligo di garantire almeno il numero di esercizi dichiarati in sede di offerta tecnica per tutta la durata della Convenzione e di mantenere l'elenco dei CCE aggiornato.

ARTICOLO 8 – APPLICAZIONE “APP”

Per poter garantire una fruibilità completa e veloce della rete proposta dal Fornitore, si richiede la predisposizione di una applicazione “APP”, scaricabile gratuitamente dagli utilizzatori sul proprio smartphone.

L'utilizzo dell'applicazione dovrà consentire:

- un Download e registrazione gratuita dell'utilizzatore con i propri dati presenti sulla Smart Card;
- una Compatibilità completa con i maggiori devices Android ed iOS;
- una gestione delle ricerche dei locali convenzionati, secondo la posizione GPS dell'utilizzatore;
- un'indicazione del servizio (pasti parametrali A e/o B e/o C o mix ecc) e degli orari di apertura e chiusura degli esercizi convenzionati.

L'applicazione deve essere flessibile per poter garantire a tutta la rete di inserire informazioni (chiusure, orari, menù) in tempo reale da parte di ogni singolo esercizio convenzionato.

Nel progetto riassuntivo dell'Applicazione da inviare, sarà necessario prevedere immagini facsimile delle visualizzazioni dell'applicazione ed una breve descrizione delle caratteristiche essenziali della stessa.

ARTICOLO 9 - FACOLTÀ ED OBBLIGHI DELLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI

1. Ciascuna Amministrazione Contraente provvede a fornire i dati e le richieste necessarie per l'avvio del proprio servizio sostitutivo di mensa. A titolo esemplificativo e non esaustivo le Amministrazioni Contraenti:

- trasmettono al Fornitore l'elenco delle Smart Card in loro eventuale possesso con i relativi dati associati (PAN, cognome, nome, matricola, profilo orario etc.), affinché possano essere utilizzati nell'ambito dei processi gestionali che il Fornitore dovrà attivare in risposta al Capitolato;
- informano i loro utilizzatori circa le modalità d'uso dei BPE;
- assicurano la verifica e il controllo in ordine al servizio da erogare;

- comunicano i dati dei nuovi utilizzatori con contestuale richiesta di emissione della Smart Card nominativa;
- comunicano, non appena a conoscenza, lo smarrimento o il furto della Smart Card affinché sia bloccata;
- richiedono la sostituzione delle Smart Card non funzionanti.

2. Le Amministrazioni Contraenti, anche in modalità coordinata fra di loro, si riservano in ogni caso e in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterranno opportune, la facoltà di effettuare o disporre, controlli qualitativi e quantitativi per verificare la rispondenza alle prescrizioni del presente capitolato del servizio fornito.

ARTICOLO 10 - ACCORDI DI CONVENZIONE TRA IL FORNITORE E GLI ESERCIZI CONVENZIONATI

1. Gli accordi di convenzione stipulati tra il Fornitore ed i titolari degli Esercizi devono contenere:

- a) l'indicazione del termine di pagamento della fatturazione mensile in nome e per conto degli Esercizi da parte del Fornitore, dichiarato in sede di gara e comunque non superiore a 60 giorni dalla chiusura del mese di riferimento. La fattura va emessa successivamente al controllo sui dati esposti nel documento di pre-fattura proposto dal Fornitore entro la prima decade del mese successivo a quello di riferimento. Gli Esercizi eseguono il necessario controllo sui dati ai fini della validazione della fattura di riferimento, entro 5 giorni dal ricevimento del documento di pre-fattura;
- b) la durata del contratto, le condizioni anche economiche ed il termine del preavviso per l'eventuale rinegoziazione o la disdetta;
- c) le clausole di utilizzabilità del buono pasto, relative alle condizioni di validità ed ai limiti di utilizzo, nonché ai termini di scadenza, specificati in modo espresso ed uniforme. Per gli Esercizi convenzionati con classificazione codice ATECO 56.10.20 "attività di ristorazione senza somministrazione con preparazione cibi da asporto" dovrà essere normata la tipologia di cibi da asporto. Dovranno essere proposti unicamente pasti pronti al consumo immediato (es. prodotti da rosticceria o gastronomia);
- d) l'indicazione della commissione/sconto incondizionato così come dichiarato nella propria offerta tecnica da applicarsi al valore nominale dei buoni pasto. La stessa dovrà essere onnicomprensiva di qualsiasi onere tecnico e/o amministrativo e di tutte le fasi relative al cosiddetto ciclo passivo del BPE necessarie per portare a buon fine la transazione di pasto. Nessun corrispettivo ulteriore dovrà essere richiesto all'Esercente per adesione alla rete, gestione delle fatture compresa l'emissione automatizzata delle fatture, ciascuna transazione/trasmissione dati;

- e) nessun vincolo/proposta dovrà essere posto all'Esercente al fine di ottenere il riconoscimento della commissione/sconto incondizionato ed il rispetto/miglioramento dei termini di pagamento offerti in gara.
2. Gli accordi di convenzione di cui al presente articolo devono essere stipulati con specifica accettazione delle parti, esclusivamente in forma scritta, come pure gli eventuali successivi atti di modifica.
3. Gli accordi di convenzione così sottoscritti con gli Esercenti, aventi le caratteristiche di cui all'allegato n. 3 al presente Capitolato tecnico, dovranno essere trasmessi in originale alla Provincia autonoma di Trento – APAC, anche ai fini della stipulazione della convenzione.
4. L'inottemperanza a quanto prescritto dal comma 1, per quanto riguarda la costituzione del CCE nella configurazione iniziale proposta in offerta, preclude la possibilità della stipulazione della convenzione ed è motivo di decadenza dall'aggiudicazione.

ARTICOLO 11 - REPORTISTICA

1. Il Fornitore si impegna a trasmettere semestralmente e per tutta la durata della Convenzione, alla Provincia autonoma di Trento – APAC, l'elenco degli Ordinativi di Fornitura ricevuti con indicazione a mero titolo indicativo e non esaustivo, per ogni Ordinativo, delle seguenti informazioni:

- *nr. identificativo ordine del Negozio Elettronico;*
- *unità ordinante (es. PAT – Servizio per il Personale; Comune di Trento, ecc.);*
- *valore nominale dei BPE richiesti;*
- *nr. Smart Card nuove e loro tipologia;*
- *importo dell'Ordine;*
- *importo totale fatturato.*

2. Il Fornitore deve rendere disponibile la reportistica entro il termine perentorio del giorno 15 (quindici) del mese successivo al semestre di riferimento oggetto di reportistica.

3. Le modalità di trasmissione, che potranno avvenire anche esclusivamente per via telematica, e l'esatto contenuto dei report richiesti, saranno concordati tra la Provincia autonoma di Trento – APAC e il Fornitore. Qualora nell'esecuzione della convenzione, si rendessero necessarie variazioni al contenuto dei report il Fornitore si impegna sin d'ora ad effettuarle a propria cura e spese.

4. La Provincia autonoma di Trento - APAC si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i e di richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici in formato elettronico, da inviare in via telematica entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della richiesta.

ARTICOLO 12 - CALL CENTER

1. Il Fornitore, dalla data di stipulazione della Convenzione, dovrà attivare un call center con numero verde gratuito dedicato agli Esercenti per il rilascio di informazioni relative tra l'altro allo stato dei pagamenti ed alle modalità di fatturazione e un secondo call center con numero verde gratuito dedicato alle Amministrazioni Contraenti per il rilascio di informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio e agli obblighi contrattuali del Fornitore.

2. I giorni e gli orari minimi del servizio dei due call center sono i seguenti, esclusi i festivi nazionali: dal lunedì al venerdì, dalle 10:30 alle 16:00; tali numeri dovranno essere comunicati alla Provincia autonoma di Trento - APAC e saranno pubblicati sul sito internet del Fornitore.

ARTICOLO 13 – LIVELLO DI SERVIZIO ATTESO

1. Il servizio dovrà essere reso per tutta la durata della Convenzione garantendo:

- a) che la rete di Esercizi dichiarati in offerta tecnica non subisca riduzione nella consistenza quali/quantitativa. Ove venga rilevato che la rete offerta di esercizi convenzionati non è mantenuta nella sua consistenza quali/quantitativa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro 15 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione;
- b) che nel CCE, gli Esercizi convenzionati siano muniti delle licenze definite dai codici ATECO elencati nell'allegato n. 3 "Elenco codici ATECO" del presente Capitolato tecnico. Ove venga rilevata la presenza nel CCE di esercizi convenzionati privi delle licenze definite dai codici ATECO elencati nell'allegato n. 3 "Elenco codici ATECO" del presente Capitolato tecnico, il Fornitore deve riportare a norma il circuito entro 5 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione;
- c) riguardo al codice ATECO 56.10.20 "Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto", che venga normata negli accordi di convenzione tra il Fornitore e gli Esercizi convenzionati la tipologia di cibi da asporto. Pertanto dovranno essere proposti unicamente pasti pronti per il consumo immediato (es. prodotti da rosticceria o gastronomia) o qualsiasi altro alimento pronto al consumo immediato che soddisfi le caratteristiche sopra descritte. Ove risulti che un esercizio del CCE provvisto della licenza con codice ATECO 56.10.20 "Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto" non eroghi le prestazioni previste quali obbligatorie per tali esercizi (ossia pasti pronti per il consumo immediato), il Fornitore, a seguito della nota di contestazione da parte dell'Amministrazione Contraente, è tenuto a richiamare tempestivamente l'Esercizio convenzionato. Nel caso in cui il medesimo Esercizio incorra nuovamente nella suddetta violazione, il Fornitore è tenuto alla rimozione dell'Esercizio dal CCE entro 5 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione;

- d) che il CCE e il CSE sia sempre aggiornato. Ove risulti che il CCE ed i CSE non siano aggiornati, il Fornitore è tenuto al relativo aggiornamento entro 10 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione;
- e) che sia mantenuto il numero minimo di pasti a prezzo fisso, parametrico Menù A, B, C, con le caratteristiche di cui all'art. 5 del presente Capitolato tecnico, eventualmente integrato in conformità all'offerta tecnica. Ove gli esercizi convenzionati compresi nel CCE e nei CSE non mantengano il numero minimo di pasti a prezzo fisso, parametrico Menù A, B, C, con le caratteristiche di cui all'art. 5 del presente Capitolato tecnico e/o non eseguano correttamente le prestazioni per cui risulta sottoscritto il previsto accordo di convenzionamento, il Fornitore è tenuto a ripristinare le condizioni pattuite nel predetto accordo di convenzionamento entro 15 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione, prevedendo in caso di reiterazione l'espulsione dell'Esercizio dal CCE o dai CSE, fermi i casi di modifica dell'accordo di convenzionamento di cui al precedente articolo 10, comma 2, e gli impegni sulla consistenza del CCE e dei CSE di cui al precedente articolo 6, comma 1;
- f) che siano mantenuti i prezzi stabiliti per il pasto parametrico Menù A, B, C, così come previsto all'art. 5 del presente Capitolato tecnico. Ove gli esercizi convenzionati compresi nel CCE e nei CSE non mantengano i prezzi stabiliti per il pasto parametrico Menù A, B, C, così come previsto all'art. 5 del presente Capitolato tecnico, il Fornitore è tenuto a ripristinare le condizioni pattuite entro 5 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione;
- g) che sia fornito all'Esercente un sistema tracciabile di rilevazione manuale delle transazioni di BPE in caso di blackout o POS e/o Smart Card non funzionante. Ove risulti che un esercizio del CCE e dei CSE non sia stato dotato di un sistema tracciabile di rilevazione manuale delle transazioni di BPE in caso di blackout o POS e/o Smart Card non funzionante, il Fornitore deve provvedervi immediatamente, dopo la segnalazione inoltrata via pec;
- h) che siano rispettati i termini di consegna delle Smart Card richieste dalle Amministrazioni contraenti, come indicato all'art. 7 del Capitolato Amministrativo. Ove il Fornitore non rispetti i termini di consegna delle Smart Card richieste dalle Amministrazioni contraenti, come indicato all'art. 7 del Capitolato Amministrativo, lo stesso deve provvedere entro 5 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla nota di contestazione;
- i) che sia garantita una corretta fatturazione e tracciabilità dei BPE, secondo quanto stabilito da ogni Amministrazione Contraente;
- l) che sia rispettata e mantenuta, agli Esercizi convenzionati, la percentuale di Commissione/sconto incondizionato dichiarata nell'offerta tecnica;
- m) che sia rispettato e mantenuto agli Esercizi convenzionati, il Termine di pagamento dichiarato nell'offerta tecnica;
- n) che sia attivo e funzionante il Call Center sia per gli Esercenti che per le Amministrazioni contraenti;

- o) che sia mantenuto efficiente il funzionamento (installazione/manutenzione) dei dispositivi di lettura (POS/software) della rete;
- p) che semestralmente sia trasmesso alla Provincia Autonoma di Trento – APAC, l'elenco degli Ordinativi di Fornitura ricevuti dalle Unità ordinanti;
- q) che sia allestita ed aggiornata l'applicazione "App" secondo le caratteristiche indicate all'art. 8 del presente Capitolato tecnico.

Ove il Fornitore risulti inadempiente, per qualsiasi motivo, nell'esecuzione delle prestazioni previste dalle lettere i), l), m), n), o), p), q), lo stesso dovrà provvedervi immediatamente, dopo la segnalazione inoltrata via pec.

2. Le note di contestazione/segnalazione sono avanzate da APAC, a mezzo pec, per tutti gli aspetti di cui alle lettere da a) a q) del precedente comma 1, relative al funzionamento della Convenzione ed alla gestione del CCE. Le note di contestazione/segnalazione sono avanzate dalle Amministrazioni contraenti a mezzo pec, per gli aspetti che riguardano la gestione del CSE.