

ALLEGATO 2 Bis

OFFERTA TECNICA: PROGETTO TECNICO - VARIANTI AMMESSE



ALLEGATO 2 Bis

OFFERTA TECNICA: PROGETTO TECNICO - VARIANTI AMMESSE

DISPOSIZIONI GENERALI:

IL PROGETTO TECNICO - VARIANTI AMMESSE deve contenere una descrizione completa e dettagliata dell'offerta presentata, relativamente ai due servizi aggiuntivi/varianti ammessi e precisamente:

1. Variante 1 - Gestione automatizzata del ciclo passivo;
2. Variante 2 - Strumenti di gestione delle comunicazioni degli esercenti.

Tale progetto tecnico deve essere redatto rispettando lo "Schema di risposta" di seguito riportato, trattando tutti i punti indicati con le modalità rappresentate e rispettando l'indice in esso indicato.

Al riguardo si precisa che non saranno prese in considerazione e quindi valutate dalla Commissione di gara progetti tecnici che non riportino integralmente quanto indicato nelle relative Premesse e riportato nel successivo Schema di risposta.

Ogni punto deve essere esauriente per se stesso, senza richiami non contenuti nella documentazione presentata. Tale progetto deve essere contenuto entro le 15 (quindici) pagine e deve essere presentato su fogli singoli di formato DIN A4 o su PowerPoint, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine (es. 1 di 15) ed ogni paragrafo deve riportare una numerazione progressiva.

CONTENUTI DEL PROGETTO TECNICO - VARIANTI AMMESSE:

Il progetto tecnico deve necessariamente contenere tutti gli elementi che permettono di caratterizzare il cd. servizio aggiuntivo offerto. Pertanto, il Progetto Tecnico - Varianti ammesse è suddiviso in due sezioni:

1. Variante 1 - Gestione automatizzata del cd. ciclo passivo

Premessa

Il macro-processo *cd ciclo passivo* del buono pasto attiene a tutte le attività il cui attore principale è l'esercente che *ritira* i buoni pasto dagli utenti, svolge le attività amministrative ai fini della riconsegna all'emittitore di Buoni pasto (Fornitore aggiudicatario dell'appalto), *riconsegna* i buoni all'emittitore medesimo, *emette* fattura e richiede il *rimborso* all'emittitore ottenendone il pagamento nei termini pattuiti (costo del servizio e termini di pagamento) ed usufruendo di alcuni servizi complementari a lui dedicati. Tale macro-processo può essere erogato: (i) in modo



tradizionale, ovvero manualmente, come previsto nel servizio standard; (ii) in modo semi automatizzato, se offerto attraverso codesto Progetto di Variante, automatizzando la gestione dei processi a valle del ritiro dei buoni pasto dagli utenti e quindi la parte che attiene alla riconsegna dei buoni, alla fatturazione ed al rimborso unitamente alle attività amministrative ad esse collegate.

La Variante 1 è dunque il servizio aggiuntivo offerto dal Fornitore all' esercente con le modalità descritte nel Progetto presentato ed alle condizioni economiche fra gli stessi pattuite.

L' esercente potrà decidere di aderire o meno al predetto servizio aggiuntivo in piena libertà e indipendentemente dall' adesione al servizio principale (di seguito anche standard), in quanto trattasi di servizio aggiuntivo *facoltativo*.

Nessuna richiesta economica, a qualsiasi titolo formulata, potrà essere avanzata nei confronti degli utenti del servizio, della Consip e delle Amministrazioni contraenti relativamente alla prestazione del predetto servizio aggiuntivo.

Il concorrente/fornitore aggiudicatario potrà organizzare tale servizio aggiuntivo nel modo che ritiene più opportuno diversificando la propria offerta sulla base delle esigenze proprie e degli esercenti aderenti alla rete garantendo obbligatoriamente, in tempo reale, la contestualità della riconsegna del buono all' emittitore, della validazione del buono ai fini della esigibilità del pagamento, della emissione (e consegna all' emittitore) automatizzata della relativa fattura per il successivo pagamento nei termini previsti dal calendario dei pagamenti; garantendo, altresì, la tracciabilità dei pagamenti medesimi, dalla data certa di riconsegna dei buoni pasto esigibili e della relativa fattura alla emissione del pagamento all' esercente. A riguardo si precisa che fermo restando l' obbligo relativo alla possibilità per l' esercente di emettere (e consegnare all' emittitore) contestualmente alla validazione dei buoni pasto anche la relativa fattura, previo inserimento dei dati di fatturazione da parte dell' esercente stesso, dovrà essere reso possibile all' esercente medesimo differire l' emissione della fattura, a suo insindacabile giudizio entro i termini di scadenza previsti per la richiesta di rimborso dalla normativa vigente, accantonando virtualmente i buoni validati ed esigibili e rilasciando un rapportino finale sui buoni validati da fatturare.

Nel progetto di cui trattasi:

- non è compresa la fase di ritiro da parte dell' esercente dei buoni pasto dell' utente;
- dovrà essere indicata la struttura del prezzo di vendita; non è invece obbligatorio indicare il prezzo stesso, non oggetto di valutazione e quindi non vincolante;



- i termini di pagamento, indicati o meno nel progetto, dovranno essere uguali o migliorativi rispetto a quelli offerti per il servizio cd. standard.

Il servizio aggiuntivo di cui al presente progetto deve essere reso disponibile nelle modalità e nei tempi sviluppati nel progetto entro e non oltre 6 (sei mesi) dall'attivazione della Convenzione relativa al presente appalto.

1.1. Organizzazione del servizio aggiuntivo/variante (= come e in quanto tempo)

Il concorrente deve descrivere come intende organizzare il servizio aggiuntivo/variante in termini di:

a) Modello organizzativo

In tale sezione il concorrente deve rappresentare il modello organizzativo di funzionamento, gli strumenti di smaterializzazione che intende utilizzare per la gestione del processo di cui trattasi, i razionali che sottendono la scelta dello strumento o della eventuale diversificazione degli strumenti medesimi e la loro modalità di fruizione, nonché il modello economico adottato per la vendita di questo servizio (es. canone annuo, fee di attivazione, costo transazione), il tutto in funzione dell'adesione attesa al servizio aggiuntivo di cui trattasi. Si precisa che è possibile l'utilizzo di più strumenti e più modalità di fruizione in funzione dei razionali (rappresentati dal concorrente in codesta sezione) che sostengono tali scelte.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si chiarisce che:

- per modello organizzativo di funzionamento si intende il disegno complessivo del sistema (es. schema di riferimento) che si vuole realizzare (es. piattaforma, cassa virtuale per l'accantonamento dei buoni fatturabili, database delle informazioni per interrogazione del sistema, a cui sono collegati gli strumenti di smaterializzazione dal concorrente individuati);
- per strumenti per la smaterializzazione dei buoni pasto cartacei si intendono: lettore/POS, totem, registratori di cassa muniti di lettore, etc.; resta inteso che dovranno essere fornite tutte le informazioni utili a comprendere le caratteristiche/funzionalità degli strumenti in funzione degli obblighi di cui in premessa, con particolare riferimento alla velocità di lettura degli strumenti stessi e della trasmissione del dato;



- per modalità di fruizione di tali strumenti si intende che tali strumenti siano: fissi presso l'esercente a suo utilizzo esclusivo o anche a disposizione di altri esercenti, fissi presso dei centri messi a disposizione dal Fornitore con o senza personale (es. filiale, strutture convenzionate, centri con lettori automatici) oppure assicurati presso l'esercente in corrispondenza delle date previste nel calendario dei pagamenti (es. cd. collettatori "evoluti", cioè che garantiscono il servizio completo nel rispetto degli obblighi di cui in premessa; resta inteso che la responsabilità dell'operato di quest'ultimi è in capo all'Emittitore e pertanto il rapporto contrattuale è sempre tra emittitore ed esercente). In tutti i casi in cui l'esercente non possa validare e smaterializzare i buoni pasto autonomamente presso la propria sede il concorrente dovrà permettere di valutare anche la disponibilità della soluzione proposta rispetto ai vincoli rappresentati ed alla fruibilità della stessa (es. dislocazione delle eventuali sedi rispetto all'esercente, orari di apertura, tempi di attesa, etc.) così come nel caso dei cd. collettatori evoluti (es. modalità con le quali vengono attivati, tempi di risposta);
- per razionali alla base della/e soluzione/i offerta/e agli esercenti (strumento/i e modalità di fruizione) si intende la descrizione delle motivazioni che hanno indotto il concorrente alla individuazione degli strumenti e delle modalità di fruizione proposte all'esercente (o categorie di esercenti) ed alle relative modalità di vendita del servizio.

b) Piano di implementazione

In tale sezione il concorrente deve rappresentare sinteticamente le fasi e gli obiettivi del piano di implementazione del progetto, nonché indicare i tempi di realizzazione delle predette fasi dall'attività propedeutica all'implementazione del progetto fino all'entrata in esercizio a regime del servizio stesso.

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva, la coerenza e l'efficacia del modello presentato e del relativo piano di implementazione rispetto agli obiettivi fissati in premessa.

1.2. Tipologia delle attività automatizzate (=quali e in che modo)

Il concorrente deve descrivere sinteticamente le attività ricomprese nel servizio aggiuntivo di cui al presente progetto, le modalità di erogazione di dette attività, avendo cura di evidenziare come è garantito l'obbligo previsto in premessa.



La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva delle attività e delle relative modalità di erogazione con riferimento alla chiarezza, esaustività e completezza rispetto all'intero processo.

1.3. Tipologia e Flessibilità delle informazioni disponibili per l'esercente

Il concorrente deve rappresentare le funzionalità del sistema (es. organizzazione e tipologia della reportistica) con riferimento alle informazioni rese disponibili, alle modalità di interrogazione del sistema medesimo (facilità d'utilizzo), anche al fine di ridurre eventuali buoni scaduti, nonché alle modalità di accesso protetto alle funzionalità.

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva delle dette funzionalità in termini di livello di dettaglio, chiarezza, esaustività, completezza ed efficacia.

1.4. Gestione dei buoni pasto validati da parte della società di emissione

Il concorrente deve rappresentare, con riferimento alla gestione dei buoni pasto validati, la fase di validazione, annullamento ed avvio al macero dei buoni validati ed in particolare deve rappresentare come sarà trattato il caso in cui un buono pasto già validato dalla società di emissione, venga rimesso in circolo e quindi venga nuovamente richiesto il pagamento (da altro esercente). Con riferimento a tale eventualità il concorrente deve chiarire con quali strumenti/modalità/azioni intende prevenire il verificarsi di tale situazione e qualora si verifichi come intende comportarsi. La rappresentazione di quanto sopra deve essere completata con il quadro degli attori coinvolti e delle relative responsabilità ai fini del rimborso stesso (con o senza responsabilità residua dell'esercente).

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva del modello adottato in termini di livello di dettaglio, chiarezza, esaustività, completezza ed efficacia.

1.5. Valorizzazione e promozione del servizio di Gestione automatizzata del cd. ciclo passivo

Il concorrente deve rappresentare come intenderà valorizzare e promuovere presso gli esercenti l'adesione al servizio di Gestione automatizzata del cd. ciclo passivo, fermo restando la facoltatività all'adesione.

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva del piano di valorizzazione e promozione proposto in termini di coerenza ed efficacia.

1.6. Valutazione del sistema di monitoraggio



Il concorrente deve rappresentare il sistema di monitoraggio contenente il piano di controllo che intende adottare per il servizio di Gestione automatizzata del cd. ciclo passivo. Tale sistema deve comprendere i punti di controllo specifici previsti per il servizio rappresentato in premessa, le azioni preventive volte ad eliminare cause di possibili problemi di funzionamento del sistema minimizzando il disagio per gli attori del servizio, le eventuali azioni correttive nel caso di errori/ difettosità del sistema, il recovery plan per la gestione delle emergenze, nonché la verifica della soddisfazione dell'utenza (esercente).

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva del sistema di monitoraggio in termini di chiarezza, esaustività, completezza, coerenza ed efficacia.

2. Variante 2 - Strumenti di gestione delle comunicazioni degli esercenti

Premessa

Il progetto di cui alla Variante 2 intende valorizzare l'offerta di uno o più strumenti che consentano agli esercizi, inseriti nell'elenco (Tabella A - Elenco degli esercizi convenzionati nel lotto) degli esercizi autorizzati al ritiro dei buoni pasto relativi a codesto appalto, di promuovere, attraverso attività di fidelizzazione in favore degli utilizzatori dei buoni pasto, il proprio esercizio e la propria offerta attraverso azioni tese ad incrementare il potere di spesa degli utenti stessi e/o a migliorare la qualità delle prestazioni rese sia in termini di servizio che di rispetto delle diverse abitudini di consumo. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresentano alcune possibili azioni promozionali: sconti aggiuntivi per i dipendenti che pagano con buono pasto Consip, aree riservate per la consumazione/pagamento dei pasti, messaggi promozionali e informazioni relative alla vendita di prodotti particolari (es. biologici o per celiaci), fidelity card. Nessuna richiesta economica, a qualsiasi titolo formulata, potrà essere effettuata agli utenti del servizio, alla Consip ed alle Amministrazioni contraenti.

Resta inteso che il Fornitore non potrà obbligare l'esercente all'adesione al presente Servizio aggiuntivo *facoltativo* subordinando, ad esempio, la prestazione del servizio principale all'adesione a tale servizio aggiuntivo.

Il concorrente/fornitore aggiudicatario potrà organizzare codesto servizio aggiuntivo nel modo che ritiene più opportuno diversificando la propria offerta sulla base delle esigenze proprie e degli esercenti aderenti alla rete nei termini rappresentati nel progetto presentato.

Il servizio aggiuntivo di cui al presente progetto deve essere reso disponibile nelle modalità e nei tempi sviluppati nel progetto entro e non oltre 6 (sei mesi) dall'attivazione della Convenzione relativa al presente appalto.



2.1 Organizzazione del servizio

Il concorrente deve rappresentare il contenuto della propria offerta in termini di tipologia, organizzazione/modello di funzionamento e fruibilità per gli attori del servizio (esercenti, utenti) oltre ai relativi tempi di implementazione.

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva del servizio offerto con riferimento alla chiarezza, esaustività, completezza ed efficacia del servizio che si intende implementare.

2.2 Promozione del servizio agli esercenti

Il concorrente deve rappresentare come intende promuovere la conoscenza della disponibilità di tale servizio di fidelizzazione in grado di veicolare le promozioni/vantaggi destinate all'utente, dei vantaggi nell'uso di esso e come e con che frequenza intende mettere in atto azioni di stimolo all'utilizzo da parte dell'esercente stesso.

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva di quanto previsto con riferimento alla chiarezza, esaustività, completezza ed efficacia delle azioni che intende porre in essere.

2.3 Promozione del servizio ai dipendenti

Il concorrente deve rappresentare come intende promuovere la conoscenza della disponibilità di tale servizio di fidelizzazione in grado di veicolare le promozioni/vantaggi destinate all'utente, dei vantaggi nell'uso di esso e in che modo e con che frequenza l'utente sarà messo in condizioni di conoscere e fruire dei vantaggi a lui destinati.

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva di quanto previsto con riferimento alla chiarezza, esaustività, completezza ed efficacia delle azioni che intende porre in essere.

2.4 Valutazione del sistema di monitoraggio

Il concorrente deve rappresentare il sistema di monitoraggio che intende adottare per garantire la qualità del servizio erogato e la soddisfazione dei propri utenti (esercenti e utenti finali).

La commissione di gara valuterà l'adeguatezza complessiva del sistema in termini di chiarezza, esaustività, completezza, coerenza ed efficacia.

3. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

In questa sezione l'Offerente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata (dichiarazione e tabella) che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi,



know-how, brevetti ecc., e che pertanto intende segretare, in linea con quanto riportato nel paragrafo 5.7 “Accesso” del Disciplinare di gara.



SCHEMA DI RISPOSTA

PROGETTO TECNICO - VARIANTI AMMESSE

1. Variante 1 - Gestione automatizzata del cd. ciclo passivo

Premessa

L'Offerente dichiara che il progetto tecnico di seguito rappresentato garantisce:

- in tempo reale, la contestualità della riconsegna del buono all'emettitore, della validazione del buono ai fini della esigibilità del pagamento, della emissione (e consegna all'emettitore) automatizzata della relativa fattura per il successivo pagamento nei termini previsti dal calendario dei pagamenti;
- la possibilità all' esercente di differire l'emissione della fattura, a suo insindacabile giudizio entro i termini di scadenza previsti per la richiesta di rimborso dalla normativa vigente, accantonando virtualmente i buoni validati ed esigibili e rilasciando un rapportino finale sui buoni validati da fatturare;
- la tracciabilità dei pagamenti medesimi, dalla data certa di riconsegna dei buoni pasto esigibili e della relativa fattura alla emissione del pagamento all' esercente;
- la disponibilità entro i termini indicati, che non superano i sei mesi dall'attivazione della convenzione.

Inoltre l'Offerente dichiara che:

- il progetto di cui trattasi non comprende la fase di ritiro da parte dell' esercente dei buoni pasto dell'utente (rapporto utente-esercente);
- il prezzo di vendita del servizio non è ricompreso nella Commissione offerta in sede di gara per il servizio cd. standard; qualora espresso ha carattere meramente indicativo;
- nessuna richiesta economica sarà formulata, a qualsiasi titolo, agli utenti del servizio (dipendenti), alla Consip ed alle Amministrazioni contraenti;
- i termini di pagamento rappresentati o meno nel progetto sono da intendersi uguali o migliorativi rispetto a quelli offerti per il servizio cd. Standard;
- l'adesione da parte dell' esercente è facoltativa e non è condizionante l'adesione al servizio principale.



1.1. Organizzazione del servizio

1.2. Tipologia delle attività automatizzate

1.3. Tipologia e Flessibilità delle informazioni disponibili per l'esercente

1.4. Gestione dei buoni pasto validati da parte della società di emissione

1.5. Valorizzazione e promozione del servizio di Gestione automatizzata del cd. ciclo passivo



--

1.6. Valutazione del sistema di monitoraggio

--



2. Variante 2 - Strumenti di gestione delle comunicazioni degli esercenti

Premessa:

L'Offerente dichiara che il progetto tecnico di seguito rappresentato garantisce:

- la disponibilità entro i termini indicati, che non superano i sei mesi dall'attivazione della convenzione.

Inoltre l'Offerente dichiara che:

- il prezzo di vendita del servizio non è ricompreso nella Commissione offerta in sede di gara per il servizio cd. standard; qualora espresso ha carattere meramente indicativo;
- nessuna richiesta economica sarà formulata, a qualsiasi titolo, agli utenti del servizio (dipendenti), alla Consip ed alle Amministrazioni contraenti;
- l'adesione da parte dell'esercente è facoltativa e non condiziona l'adesione al servizio principale.

2.1 Organizzazione del servizio

2.2 Promozione del servizio agli esercenti

2.3 Promozione del servizio ai dipendenti



2.4 Valutazione del sistema di monitoraggio

3: DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

L'Offerente dichiara che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.. le seguenti parti della presente documentazione:_____