

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO PER LA GESTIONE INTEGRATA DELLA MOBILITÀ AZIENDALE***

**INDICE**

1	Definizioni .....	3
2	Oggetto e durata .....	3
2.1	Requisiti minimi.....	4
3	Modalità di esecuzione del contratto.....	5
3.1	Generalità.....	5
3.2	Piano di lavoro.....	5
3.3	Luogo di svolgimento del servizio .....	6
3.4	Responsabile della fornitura .....	6
3.5	Modalità di comunicazione.....	6
3.6	Collaudo .....	7
4	Adempimenti per la sicurezza .....	7
5	Obblighi di riservatezza .....	8
6	Tutela dei dati personali.....	8
7	Modalità di fatturazione e pagamento.....	8
8	Livelli di servizio.....	9
9	Penali .....	10

## 1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

## 2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è il Servizio per la gestione integrata della mobilità aziendale per la Consip spa. L'acquisizione è finalizzata a consentire la riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare privato nelle aree urbane e metropolitane, promuovendo la realizzazione di interventi di organizzazione e gestione della domanda di mobilità che consentano la riduzione dell'uso del veicolo privato individuale negli spostamenti sistematici casa-lavoro a vantaggio del decongestionamento del traffico veicolare.

Pertanto, la proposta di acquisizione deriva dalla necessità di attuare un progetto di mobilità sostenibile aziendale sulla base delle misure previste nel Piano Spostamento Casa Lavoro (PSCL), nell'ottica di incentivare e ottimizzare gli spostamenti casa/lavoro dei dipendenti con modalità alternative all'utilizzo del mezzo privato, in ossequio a quanto previsto dal D.L. 34/2020 e dal D.M. 179/2021.

Per alleggerire gli oneri di gestione del progetto di mobilità, Consip ha deciso di dotarsi di una soluzione di Mobility as a Service (MaaS) per la gestione integrata della mobilità aziendale, opportunamente personalizzata e parametrizzata oltre che corredata di adeguati servizi di assistenza e supporto specialistico.

Il Servizio dovrà includere le seguenti prestazioni:

- a) Fornitura piattaforma Mobility as a Service per la gestione integrata della mobilità aziendale fruibile in modalità SaaS sia in versione App (IOS e Android) sia Web e che rispetti i requisiti minimi di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**
- b) Setup della piattaforma che includa:
  - predisposizione dell'ambiente dedicato sulla base delle specifiche fornite dalla Committente (es. creazione utenze/profili, popolamento anagrafiche)
  - personalizzazione dell'interfaccia (look&feel, inserimento logo, ecc.)
  - caricamento in piattaforma dei dati forniti dalla Committente necessari per la completa operatività all'avvio
  - attivazione del servizio
- c) Servizio di manutenzione e assistenza della piattaforma che preveda:
  - costante allineamento della soluzione all'evoluzione normativa di riferimento
  - adeguamento della soluzione alle evoluzioni tecnologiche

- correzione di errori ed anomalie imputabili alla soluzione stessa
- supporto tecnico e applicativo tramite servizio di Help Desk e ticketing (dal lunedì al venerdì, ore 9-18)

Al termine delle attività di setup di cui al precedente punto b), la Committente, in contraddittorio con la Società, verificherà il corretto funzionamento del servizio ed il rispetto dei requisiti richiesti. In caso di esito positivo verrà redatto un certificato di verifica di conformità la cui data verrà considerata “data di attivazione del servizio”.

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 36 mesi a partire dalla “Data di attivazione del servizio” di cui al paragrafo 3.6.

## 2.1 Requisiti minimi

La piattaforma Mobility as a Service per la gestione integrata della mobilità aziendale deve offrire le seguenti funzionalità:

- 1) **RIDE&GO** per prenotare un viaggio in taxi, sbloccare mezzi in sharing o acquistare biglietti di autobus e treni dell’alta velocità, fino al pagamento elettronico dei parcheggi comunali o del rifornimento presso erogatori e colonnine di ricarica elettrica.
- 2) **ACTIVITIES** da utilizzare per valorizzare al meglio le modalità di spostamento, i dipendenti registrano le caratteristiche del proprio tragitto casa-lavoro, ottenendo punti Vision in base ai chilometri percorsi, le modalità di viaggio e la CO2 evitata.
- 3) **CARPOOLING** per agevolare la condivisione del mezzo privato mettendo in contatto i dipendenti in base alle caratteristiche del proprio viaggio, garantendo un minor impatto economico e ambientale.
- 4) **BENEFITS** gli utenti hanno a disposizione tutte le agevolazioni garantite dalle partnership della Società nell’ambito della mobilità e dei servizi in sharing: voucher di credito da utilizzare nelle app dei provider, link referral per l’accesso ad agevolazioni esclusive e codici sconto percentuali da utilizzare in fase di acquisto.
- 5) **TICKET** dove è possibile acquistare o rinnovare l’abbonamento ai mezzi pubblici. Con oltre 20 convenzioni stipulate con i vettori di trasporto pubblico su tutto il territorio nazionale, il servizio facilita le aziende nella gestione delle richieste, prevedendo la possibilità di contributo all’acquisto o modalità personalizzate di pagamento.
- 6) **DEFINIZIONE DEL REGOLAMENTO A PREMI E GESTIONE PREMIALITÀ:** Disponibilità di uno store premi per favorire la promozione della soluzione e per incentivare il coinvolgimento dei dipendenti; redazione del regolamento a premi; Identificazione premi e configurazione dello store; Gestione del processo di richiesta e consegna dei premi; Inserimento premialità nello store; Premialità a carico della Società.
- 7) **REPORT DI SOSTENIBILITÀ E RISULTATI RAGGIUNTI:** Definizione dei KPI di interesse; Redazione di report trimestrali sui risultati raggiunti; Calcolo del saving di CO2 equivalente risparmiata attraverso le politiche di smart working con redazione di relativo report; Report degli acquisti per categoria, modalità di pagamento; Identificazione trend di acquisto e categorie merceologiche.
- 8) **COMUNICAZIONE E ENGAGEMENT:** Creazione logo e naming di progetto; Campagna di sensibilizzazione, attraverso opportuni canali informativi, su benefici generati da scelte consapevoli; Informazione periodica su novità e sconti aggiuntivi e nuovi merchant disponibili; Organizzazione Corner informativi presso la sede

Tutti i premi saranno messi a disposizione dalla Società e inclusi nel prezzo di fornitura:

- Servizi di Mobilità: carte carburante Q8, carte ricarica elettrica Enel X, Carte regalo Trenitalia, etc.;
- Prodotti e beni di consumo: buoni Amazon, Buoni spesa dei principali supermercati del Territorio nazionale;
- Premi di sostenibilità: voucher per adozione e piantumazione alberi (partner ZeroCO2), voucher per adozione alveari e colonie di api (Partner 3Bee).

Il valore complessivo nominale dei premi ammonta a euro 6.000 da ripartire equamente nel triennio di riferimento.

La Società invierà trimestralmente al Committente dei report contenenti solo ed esclusivamente dati di natura aggregata e statistica utili a valutare l'andamento delle attività progettuali (es. numero di utenti iscritti, numero totale di viaggi in carpooling effettuati, Co2 complessivamente risparmiata etc.).

Si precisa altresì che i dati di geo-localizzazione relativi ai viaggi in carpooling effettuati dagli utenti non saranno in alcun modo condivisi con il Committente. La Società si limiterà a comunicare al Committente, informandone gli interessati, il nominativo degli utenti beneficiari delle premialità disponibili all'interno della piattaforma. Tali dati saranno trattati dal Committente al solo fine di attemperare agli adempimenti fiscali connessi alle premialità percepite dai dipendenti.

La soluzione deve inoltre:

- essere conforme al Regolamento ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) n. 21007/24 e alle successive modifiche e integrazioni
- possedere un sistema di autenticazione e autorizzazione autonomo ma essere altresì integrabile con il sistema di autenticazione Azure Active Directory, anche in modalità SSO
- essere compatibile con le versioni di Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge disponibili all'avvio in esercizio e agli aggiornamenti distribuiti nel corso della fornitura
- soddisfare le Linee Guida AgID relative agli aspetti funzionali e di trattamento dei dati. In particolare, si citano: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici

### **3 Modalità di esecuzione del contratto**

#### **3.1 Generalità**

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

#### **3.2 Piano di lavoro**

Il Servizio sarà regolato tramite il Piano di Lavoro, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività, attraverso un'opera continua di monitoraggio.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, il Responsabile delle attività contrattuali concorderà con il Responsabile di contratto della Società, una riunione di avvio per la condivisione degli

obiettivi da perseguire e delle modalità/tempistiche di svolgimento delle attività al fine di predisporre il Piano di Lavoro iniziale.

**Resta inteso che l'attivazione del servizio dovrà comunque avvenire entro cinque settimane dalla stipula, salvo diverso accordo fra le parti.**

Il Piano di Lavoro, in accordo con la Committente, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento del Servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare almeno le seguenti informazioni:

- le attività, codificate in maniera univoca, e le relative date di inizio e fine;
- le strutture della Committente coinvolte nelle diverse attività e il loro diverso livello di coinvolgimento;
- le risorse della Società allocate su ciascuna attività, nel caso del servizio di tutoraggio;
- i deliverable/output delle singole attività e le relative date di consegna previste.

Con cadenza concordata fra la Società e la Committente verranno convocati degli incontri di condivisione dello stato di avanzamento lavori nel corso dei quali la Società dovrà presentare lo Stato Avanzamento Lavori (SAL). Entro 5 giorni lavorativi la Committente comunicherà per iscritto alla Società l'approvazione formale del SAL e del Piano di Lavoro aggiornato, ovvero – se del caso – eventuali osservazioni o richieste di modifica. In tal caso il predetto termine di 5 giorni si intende applicabile dalla ricezione da parte della Committente del relativo documento correttamente modificato.

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

### **3.3 Luogo di svolgimento del servizio**

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto dovrà essere svolta presso la sede della Società con la possibilità di concordare incontri presso la sede Consip in Via Isonzo 19 E, Roma.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

### **3.4 Responsabile della fornitura**

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

### **3.5 Modalità di comunicazione**

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

### **3.6 Collaudo**

Le attività di collaudo avverranno, non appena terminato il setup della piattaforma di cui al punto b) del paragrafo 2, secondo la pianificazione indicata nel Piano di lavoro approvato o diversamente comunicata dalla Committente.

Il collaudo della piattaforma verrà eseguito dalla Committente, in contraddittorio con la Società. Delle operazioni di collaudo verrà redatto un apposito “Verbale di collaudo” o certificato di verifica di conformità, che dovrà prevedere, in allegato, un documento nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

Il collaudo si intende positivamente superato solo se tutti i componenti risultano conformi all'oggetto di fornitura e funzionanti correttamente secondo le specifiche indicate nel presente documento e nella documentazione tecnica e d'uso fornita dalla Società.

Nel caso di esito positivo del collaudo la data del verbale verrà considerata, da parte della Committente, quale “Data di attivazione del servizio”.

Nel caso di esito negativo del collaudo, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, al termine dei quali verrà effettuata una seconda sessione di collaudo.

Nell'ipotesi in cui anche il secondo collaudo dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

In sede di collaudo, la Società si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione dei componenti costituenti la fornitura.

## **4 Adempimenti per la sicurezza**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

## 5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

## 6 Tutela dei dati personali

Le attività oggetto del presente Capitolato implicano il trattamento dei dati personali degli interessati (dipendenti della Committente/utenti della piattaforma della Società): le Parti si impegnano a rispettare i principi generali e le disposizioni particolari della normativa in materia di protezione delle informazioni personali (Regolamento UE 2016/679, D.Lgs. 196/2003, così come modificato dal D.Lgs. 101/2018), anche per quanto riguarda l'adozione delle adeguate misure di sicurezza, tecniche e organizzative.

La Committente comunicherà al Fornitore i dati identificativi (nome, cognome, C.F.) e di contatto (indirizzo e-mail) dei dipendenti legittimati alla fruizione dei servizi della piattaforma di mobilità aziendale, designando la Società, esclusivamente per tale finalità e nei limiti di questa comunicazione, come Responsabile del trattamento, ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679, con separato atto allegato al presente accordo. Successivamente, nel momento in cui l'utente si iscriverà alla piattaforma, il Fornitore acquisirà i dati dell'interessato in qualità di Titolare autonomo del trattamento, adempiendo al complesso degli obblighi di legge in materia.

Il Fornitore, in ossequio alle obbligazioni di cui al presente Capitolato, comunicherà alla Committente i dati – in forma aggregata – relativi alla fruizione dei servizi da parte degli utenti, segnalando – in forma personale – esclusivamente il nominativo dei dipendenti che hanno diritto all'attribuzione delle premialità e degli incentivi da parte dell'azienda, affinché quest'ultima possa procedere al riconoscimento del relativo beneficio nei riguardi dei prestatori.

## 7 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alle tipologie di fornitura di cui al paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato all'art. 15 delle Condizioni contrattuali.

Per il pagamento delle fatture emesse dovrà essere allegata a ciascuna, la verifica di conformità di cui all'art. 15 delle condizioni contrattuali secondo il seguente schema:

- con riferimento ai servizi di cui ai punti a) e b) del paragrafo 2, remunerati a corpo, la Società potrà emettere fattura in seguito all'esito positivo del collaudo di cui al paragrafo 3.3
- con riferimento al servizio di cui al punto c) del paragrafo 2, remunerato a canone, la Società potrà emettere fattura a termine del trimestre solare di riferimento, ovvero alla data del 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre. Qualora la "Data di attivazione del contratto" non coincida con il 1° gennaio, 1° aprile, 1° luglio o 1° ottobre, la prima fattura dovrà essere valorizzata per il rateo equivalente al periodo fra la "Data di attivazione del servizio" e la fine del trimestre solare in cui



ricade tale data. In questo caso anche l'ultima fattura dovrà prevedere il rateo inerente l'ultimo periodo di erogazione del servizio

## 8 Livelli di servizio

L'erogazione del Servizio sarà regolata sulla base dei seguenti parametri.

ELEMENTO PER IL CALCOLO	DEFINIZIONE
<b>Tasso di disponibilità del sistema</b>	Accesso al Servizio da parte degli utenti è definito sulla seguente finestra di erogazione: 00:00 – 24:00, 7 giorni su 7, compresi i giorni festivi
<b>Risoluzione disservizi</b>	<p>I guasti segnalati alla Società saranno classificati in base alla seguente scala, con grado di severità decrescente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>alta gravità</u>: l'utente non è in grado di accedere alla piattaforma MaaS ed usufruire dei servizi da essa erogati per indisponibilità della stessa;</li> <li>2. <u>media gravità</u>: l'utente è in grado di accedere alla piattaforma MaaS e navigare anche se sono stati rilevati malfunzionamenti sull'utilizzo dei servizi</li> <li>3. <u>bassa gravità</u>: l'utente è in grado di accedere alla piattaforma MaaS ed utilizzare i servizi ma vengono rilevati dei rallentamenti o dei malfunzionamenti che non precludono in ogni caso l'erogazione dei servizi.</li> </ol> <p>La classificazione dei disservizi è quella sopra indicata e non può essere oggetto di revisione o modifica.</p>

Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 9.

PARAMETRO DA RILEVARE	LIVELLO DI SERVIZIO
Tasso di disponibilità sistema	95%
Risoluzioni disservizi -> alta gravità	24h
Risoluzioni disservizi -> media gravità	36h
Risoluzione disservizi -> bassa gravità	72h

Si precisa altresì che in caso di malfunzionamenti di:

- gravità alta, la Società dovrà garantire il completo ripristino di tutte le funzionalità, anche tramite un workaround, entro 24 ore dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del Committente, mentre una riparazione definitiva del malfunzionamento dovrà essere garantita entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento;
- gravità media, la Società dovrà garantire il completo ripristino di tutte le funzionalità, anche tramite un workaround, entro 36 ore dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del Committente, mentre una riparazione definitiva del malfunzionamento dovrà essere garantita entro 8 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento;
- gravità bassa, la Società dovrà garantire il completo ripristino di tutte le funzionalità, anche tramite un workaround, entro 72 ore dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del Committente, mentre una riparazione definitiva del malfunzionamento dovrà essere garantita entro 9 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, dovrà annotarla in apposito registro, e prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora la Società stimi che per risoluzione della problematica sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, proporrà alla Committente, un nuovo termine provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine proposto. Tale nota, qualora accettata dalla committente, dovrà essere sottoscritta da entrambe le parti.

In tale ipotesi la Società dovrà mantenere costantemente informata la Committente circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

Resta inteso che in caso di eventi a carattere aleatorio e straordinario documentati dalla Società, questi non concorreranno ai fini della misurazione dei livelli di servizio. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune di queste casistiche:

- eventi che, oggettivamente, impediscono alla Società di intervenire sui sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi, quali: guerre e atti di terrorismo, catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, terremoti, ecc.
- interventi eccezionali che non rientrano tra quelli pianificati e relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria (come, ad esempio, il caso di blocco del/dei provider cloud utilizzato/i per l'erogazione dei Servizi) per i quali la Società provvede ad informare la Committente
- Necessità di svolgere interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria di cui viene data preventiva comunicazione sulle modalità e tempistiche alla Committente

## 9 Penali

La Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al Tasso di disponibilità sistema di cui al paragrafo 8, la Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale
- per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di risoluzione dei disservizi di cui al paragrafo 8, la Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale