



CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI

MENSA MEDIANTE BUONI PASTO ELETTRONICI

SOMMARIO

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
3. IMPORTI E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO	4
4. DURATA DEL SERVIZIO E OPZIONI.....	5
5. RESPONSABILE DEL SERVIZIO	5
6. ORDINE DI SERVIZIO	5
7. CONSEGNA DELLE CARD	7
7.1 Sostituzione di card – card di nuova emissione.....	7
7.2 Furto o smarrimento della card	7
8. RICARICA DELLE CARD	8
9. CARATTERISTICHE DEI BUONI PASTO CARICATI SULLE CARD	8
10. CARATTERISTICHE GRAFICHE E SPECIFICHE TECNICHE DELLA CARD.....	8
11. SPENDIBILITÀ E RESTITUZIONE DEI BUONI PASTO SCADUTI.....	8
12. CARATTERISTICHE DELLA RETE DI ESERCIZI CONVENZIONATI.....	9
13. NUMERO E CARATTERISTICHE ESERCIZI.....	10
14. ULTERIORI OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE	10
14.1. Obblighi relativi alla rete degli Esercizi convenzionati	10
14.2 Obblighi relativi alla gestione delle fatture e al pagamento agli Esercenti.....	11
14.3 Obblighi relativi al modello di funzionamento del Buono pasto	12
15. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	13
16. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA DA PARTE DELL'ENTE AGGIUDICATORE ...	14
17. GESTIONE DEI RECLAMI	14
18. PENALI E RISOLUZIONE CONTRATTUALE	14
18.1. Difformità nella consegna e ricarica delle card	14

1. DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

- a) **Ente aggiudicatore:** Azienda Gardesana Servizi S.p.A. (AGS);
- b) **Buono pasto:** il documento di legittimazione, in forma elettronica, di qualsiasi valore nominale avente le caratteristiche di cui all'art 9, che attribuisce al possessore, ai sensi dell'art. 2002 del codice civile, il diritto a ottenere dagli Esercizi convenzionati il servizio sostitutivo di mensa per un importo pari al valore facciale del Buono. Il Buono pasto viene definito a "valore";
- c) **Commissione/Sconto incondizionato:** lo sconto sul Valore nominale del Buono pasto, espresso in percentuale, che l'Appaltatore riconoscerà agli Esercenti, per ciascun Buono pasto speso, nel rispetto di quanto previsto nel D.lgs. 50/2016 all'art. 144 comma 6, lettera a), oppure entro i termini offerti in gara;
- d) **Contratto:** l'accordo avente a oggetto il servizio sostitutivo di mensa tramite Buoni pasto, stipulato fra l'Appaltatore e l'Ente aggiudicatore mediante l'Ordine di servizio;
- e) **Dipendenti:** i prestatori di lavoro subordinato, a tempo pieno e parziale, nonché i soggetti che hanno instaurato con l'Ente aggiudicatore un rapporto di collaborazione anche non subordinato, ai quali ai sensi delle norme vigenti e dei contratti collettivi di lavoro, vengono assegnati i Buoni pasto;
- f) **Esercizio/i:** gli esercizi, di cui all'art.3, del Decreto MISE n.122/2017, presso i quali può essere erogato il servizio sostitutivo di mensa mediante la spendita dei Buoni pasto;
- l) **Appaltatore:** l'operatore economico aggiudicatario della procedura;
- m) **Sede/i di consegna:** sede legale dell'Ente aggiudicatore, dove devono essere consegnate le card. Tale sede sarà indicata nella nell'Ordine di servizio;
- s) **Valore nominale (o anche "valore facciale" o "taglio"):** il valore della prestazione riportato sul Buono pasto;
- t) **Valore aggiudicato:** valore nominale del Buono pasto, al netto dello sconto offerto dall'Appaltatore aggiudicatario, arrotondato alla seconda cifra decimale;
- q) **Sconto offerto:** sconto sul Valore nominale del Buono pasto, espresso in percentuale, che l'Appaltatore aggiudicatario riconoscerà all'Ente aggiudicatore, per ogni Buono pasto acquistato;
- r) **Importo della fornitura:** l'importo (espresso in Euro) della fornitura oggetto dei singoli Ordini di servizio. L'Importo della fornitura è calcolato moltiplicando il numero dei Buoni pasto richiesti per il Valore aggiudicato. All'importo così determinato in sede di fatturazione sarà applicata l'IVA ai sensi di legge;
- s) **Termine massimo di pagamento agli Esercenti:** l'indicazione del termine massimo di pagamento entro il quale l'Aggiudicatario s'impegna ad effettuare il pagamento degli importi dovuti ai titolari degli Esercizi;

- u) **Ordine di servizio:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale l'Ente aggiudicatore con le modalità di seguito previste, impegna l'Appaltatore alla prestazione del servizio richiesto nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica dell'Appaltatore nonché alle condizioni economiche fissate dall'Appaltatore medesimo nell'Offerta Economica;
- v) **Card:** il supporto elettronico sul quale vengono caricati i Buoni pasto, in funzione degli Ordini di servizio;

2. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato ha ad oggetto la disciplina dell'affidamento del servizio sostitutivo di mensa mediante Buoni pasto (cd. a valore) elettronici, da erogarsi in favore dell'Ente aggiudicatore.

Il valore nominale dei Buoni pasto, che sarà indicato da AGS, rappresenta l'importo massimo spendibile presso gli esercizi convenzionati.

L'erogazione del servizio dovrà avvenire mediante una rete di esercizi convenzionati con l'Appaltatore dietro presentazione di Buoni pasto elettronici.

Le caratteristiche della rete di esercizi convenzionati di cui al punto precedente sono quelle riportate nel presente capitolato all'articolo 12.

3. IMPORTI E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO

3.1 L'Appaltatore si obbliga ad assicurare l'erogazione del servizio sostitutivo di mensa mediante Buoni pasto nella quantità e nel taglio richiesto dall'Ente aggiudicatore, come precisato al seguente comma 2, fino al raggiungimento dell'importo indicato nella tabella che segue, calcolato sull'intera durata dell'affidamento:

	Importo del servizio IVA esclusa	Numero Buoni Pasto
1° annualità (contratto principale) Dal 01.07.2022 al 30.06.2023	147.000 €	14.000 ticket
2° annualità (opzione di prosecuzione) Dal 01.07.2023 al 30.06.2024	150.500 €	14.000 ticket
3° annualità (opzione di proroga) Dal 01.07.2024 al 30.06.2025	154.000 €	14.000 ticket

3.2 I quantitativi di Buoni pasto sono stati calcolati moltiplicando il numero stimato di Buoni pasto per il valore nominale dei Buoni pasto che:

- dalla data dell'aggiudicazione fino al 31 dicembre 2023, viene individuato in euro 10,50;
- a partire dal 1° gennaio 2024, nel caso in cui l'Ente aggiudicatore ritenga di esercitare l'opzione di prosecuzione, il valore nominale dei Buoni pasto salirà a euro 11,00.

Tali date, così come il valore nominale dei singoli Buoni, sono elementi soggetti a possibili variazioni in ragione di sopravvenuti accordi sindacali.

Inoltre, l'importo del contratto, essendo parametrato al numero di ticket presuntivamente consumati, rappresenta il massimo valore stimato dall'Ente aggiudicatore ma sarà soggetto ad adeguamento in ragione del consuntivo effettuato al termine di ciascuna tranche contrattuale; di conseguenza, l'importo indicato nella tabella sopra riportata non vincola l'Ente aggiudicatore, potendo subire variazioni a ribasso o in aumento.

4. DURATA DEL SERVIZIO E OPZIONI

Il servizio ha una durata di 12 mesi naturali, consecutivi e decorrenti dalla data di stipula del contratto, salva consegna anticipata del servizio, e si intenderà concluso con l'esaurimento dell'importo contrattuale.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, in quanto l'Ente aggiudicatore si riserva il diritto di optare per la prosecuzione del rapporto contrattuale per ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni di aggiudicazione, con eventuale ulteriore proroga per uguale durata e alle medesime condizioni contrattuali, salvo il predetto adeguamento del valore nominale del Buono pasto, previa valutazione che l'Appaltatore abbia diligentemente adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali.

5. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore, all'atto della stipula del contratto, dovrà nominare un Responsabile del servizio reperibile a un recapito mobile dedicato e provvisto di un indirizzo e-mail aziendale personale, che costituirà il contatto diretto per l'Ente aggiudicatore per tutta la durata della commessa, per qualsiasi necessità legata all'esecuzione o interpretazione del contratto e per ogni altra segnalazione.

Laddove si verificassero sostituzioni di detta figura, l'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente all'Ente aggiudicatore e, in ogni caso con almeno 10 giorni di anticipo, il nuovo nominativo e i relativi contatti; diversamente, ogni comunicazione si intenderà validamente effettuata ai recapiti del soggetto previamente indicato.

6. ORDINE DI SERVIZIO

L'Ente aggiudicatore procederà mensilmente all'emissione di un Ordine di servizio contenente il numero di Buoni pasto elettronici da caricare sulla tessera nominativa di ciascun dipendente avente diritto.

Nel periodo di vigenza del contratto l'Ente aggiudicatore potrà, a seconda delle proprie necessità correlate all'applicazione del contratto integrativo aziendale, disporre ordini con variazioni in aumento del valore nominale del Buono pasto, mantenendo invariato il valore complessivo dell'importo del servizio.

L'Ente aggiudicatore ha la facoltà di annullare l'Ordine di servizio entro 1 giorno lavorativo dall'invio dello stesso; trascorso il predetto termine, l'ordine diverrà irrevocabile e l'Appaltatore dovrà dare esecuzione ai servizi richiesti.

L'Appaltatore, mensilmente, a seguito di evasione dell'Ordine di servizio, dovrà trasmettere all'Ente aggiudicatore la fattura esclusivamente in forma elettronica attraverso il sistema di interscambio, anticipandone la copia di cortesia agli indirizzi e-mail che verranno comunicati dall'Ente aggiudicatore.

L'Appaltatore si obbliga altresì a mettere a disposizione dell'Ente aggiudicatore dalla data di inizio dell'esecuzione del contratto un apposito software, (anche mediante applicazione per dispositivi mobili compatibile con i principali applicativi), che, nei rapporti con l'Ente aggiudicatore dovrà essere in grado di gestire il caricamento degli Ordini di servizio (inserimento e aggiornamento dei nominativi dei dipendenti, delle relative presenze e del numero dei Buoni pasto, etc.) e che dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- a) garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trattate;
- b) permettere l'agevole inserimento, aggiornamento e invio dei dati relativi agli Ordini di servizio mensili;
- c) permettere di controllare lo storico degli Ordini di servizio emessi;
- d) garantire la consultazione aggiornata degli Esercizi convenzionati (e delle eventuali sostituzioni/cancellazioni);
- e) prevedere la possibilità di scambio dati;
- f) garantire la consultazione delle informazioni relative alla disponibilità dei Buoni pasto (es. Buoni accreditati, Buoni disponibili, Buoni consumati).
- g) Nei confronti dei dipendenti/utilizzatori, il software/applicazione dovrà essere in grado di
- h) monitorare il saldo dei buoni pasto fruibili dall'Utilizzatore;
- i) garantire la consultazione aggiornata degli Esercizi convenzionati (e delle eventuali sostituzioni/cancellazioni);
- j) indicare la data di accredito dei Buoni pasto relativi alla mensilità successiva;
- k) segnalare le scadenze dei Buoni pasto;
- l) riportare lo storico dei Buoni pasto utilizzati.

Il concorrente potrà indicare eventuali funzioni aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate, nella propria relazione tecnica, che saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione valutatrice.

7. CONSEGNA DELLE CARD

L'Appaltatore, entro 10 giorni lavorativi dell'emissione del verbale di consegna del servizio, provvederà a recapitare presso la sede di AGS le card, che saranno attivate a seguito della prima ricarica, come meglio specificato all'articolo 8.

Nel caso in cui AGS, all'atto di consegna delle card, riscontrasse qualsivoglia manomissione del plico ricevuto ovvero un quantitativo di card difforme a quello richiesto o in tutti i casi in cui le informazioni presenti sulle card non rispettino quanto indicato in sede di verbale di consegna del servizio, l'Appaltatore dovrà inviare le nuove card conformi entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione di difformità.

Resta inteso che il costo della prima emissione delle card nominative s'intende ricompreso nel costo del servizio.

7.1 Sostituzione di card – card di nuova emissione

7.1.1 A fronte di eventuali richieste di sostituzione di card (in caso di deterioramento o malfunzionamento) o di richiesta di card di nuova emissione (in caso di furto o smarrimento oppure in caso di nuovi utenti del servizio), l'Appaltatore provvederà a consegnare le card di successiva emissione entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta medesima. L'Appaltatore si impegna a rimettere a richiesta dell'Appaltatore, fino a 10 card per annualità, il cui costo è da ritenersi compreso nell'importo contrattuale.

7.1.2 Per ogni richiesta di riemissione ulteriore alla soglia di 10 card, sarà riconosciuto all'Appaltatore un costo di 6 euro per singola card, comprensivo di tutti i costi connessi all'emissione e alla consegna all'Ente aggiudicatore della nuova card.

7.1.3 Resta inteso che nel caso di richiesta di card per nuovi dipendenti utilizzatori non sarà addebitato nessun costo ad AGS e queste card non saranno computate nel calcolo dei limiti di cui al precedente articolo 7.1.2.

7.1.4 Resta altresì inteso che, nel caso di malfunzionamento della card per cause non imputabili all'Ente aggiudicatore, nessun costo aggiuntivo potrà essere richiesto ad AGS per la riemissione delle card che peraltro non saranno computate nel calcolo dei limiti di cui al precedente articolo.

7.1.5 Nel caso di sostituzione, sarà onere dell'Appaltatore provvedere a inibire l'utilizzo della tessera sostituita, contestualmente alla consegna del duplicato.

7.2 Furto o smarrimento della card

Nel caso di furto o smarrimento della card sarà onere dell'Ente aggiudicatore comunicare tempestivamente all'Appaltatore tale circostanza e quest'ultimo provvederà a bloccare immediatamente la card.

A tal fine l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione dei dipendenti dell'Ente aggiudicatore un numero verde attivo 24 ore su 24 (inclusi festivi e festività) per il blocco immediato della card.

8. RICARICA DELLE CARD

L'Appaltatore provvederà a ricaricare ciascuna card del relativo numero di Buoni pasto elettronici del valore nominale indicato nell'Ordine di servizio.

La ricarica delle card dovrà essere effettuata, pena l'applicazione delle penali previste dall'articolo 18, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine di servizio ovvero entro il minore termine eventualmente offerto in gara e l'Appaltatore dovrà tempestivamente comunicare l'avvenuta ricarica delle card.

9. CARATTERISTICHE DEI BUONI PASTO CARICATI SULLE CARD

I Buoni pasto elettronici dovranno avere il valore nominale richiesto da AGS con apposito ordine. Essi dovranno possedere, ai sensi dell'art. 4 comma 4 del Decreto 7 giugno 2017, n.122 del Mise (Ministero dello Sviluppo Economico) caratteristiche tali da renderne difficile la falsificazione e garantire la tracciabilità del Buono pasto stesso.

Oltre a quanto specificato dall'art. 4 comma 3 del predetto Decreto, alle card dovranno essere associate elettronicamente le seguenti indicazioni:

- a) l'indicazione del termine (non inferiore a sei mesi dalla scadenza per la spendibilità del Buono pasto, ai sensi dell'art. 5 lett. e) del predetto Decreto) entro il quale l'esercente potrà validamente richiedere alla società di emissione il pagamento delle prestazioni effettuate;
- b) la Commissione / Sconto incondizionato che l'Appaltatore riconoscerà all'esercente, secondo quanto offerto in sede di gara;
- c) i termini massimi di pagamento agli Esercenti, non superiori a quelli offerti in sede di gara;
- d) la numerazione progressiva non ripetibile. In particolare, la code-line (comprendente anche codici di controllo specifici da comunicare agli esercenti), dovrà permettere agli Esercenti attraverso specifici dispositivi di lettura la corretta lettura dei Buoni pasto con riferimento agli elementi specifici dell'appalto (valore nominale, scadenza, commissione e termini di pagamento), facilitando l'esercente nella corretta fatturazione dei Buoni pasto.

10. CARATTERISTICHE GRAFICHE E SPECIFICHE TECNICHE DELLA CARD

Le card dovranno riportare esclusivamente i riferimenti dell'Ente aggiudicatore e del dipendente utilizzatore, comunicati da AGS con il primo Ordine di servizio.

Dovranno essere conformi alla norma ISO/IEC 7816 – 1/2/3/4 e a microprocessore, con identificativo della card/utilizzatore presente sul chip e dotate di banda magnetica ad alta coercitività.

11. SPENDIBILITÀ E RESTITUZIONE DEI BUONI PASTO SCADUTI

Condizioni di utilizzo

- I Buoni pasto non sono cedibili, né commercializzabili o convertibili in denaro e sono utilizzabili solo dal titolare.
- Essi sono utilizzabili esclusivamente per l'intero valore nominale, non danno diritto a resto in denaro ad alcun titolo e non danno diritto a ricevere beni e prestazioni diverse da quelle indicate nel presente capitolato.
- Il valore nominale del Buono pasto è comprensivo dell'imposta sul valore aggiunto prevista per le somministrazioni al pubblico di alimenti e bevande e le cessioni di prodotti alimentari pronti per il consumo.

Spendibilità dei Buoni pasto

Con riferimento al termine temporale di utilizzo, e cioè alla scadenza per la spendibilità del Buono pasto da parte degli utenti, si precisa che:

- i Buoni pasto emessi fino al 31 agosto dovranno riportare, come termine di scadenza per la spendibilità, il 31 dicembre del medesimo anno di emissione;
- i Buoni pasto emessi a partire dal 1° settembre dovranno, invece, riportare come termine di scadenza per la spendibilità il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di emissione.

Restituzione dei Buoni pasto scaduti

I Buoni pasto scaduti, nei termini di cui al punto precedente, potranno essere restituiti da AGS all'Appaltatore, entro e non oltre il 31 marzo (farà fede la data di ricezione dell'Appaltatore) immediatamente successivo alla data di scadenza riportata sul Buono pasto.

Si precisa che:

- l'Appaltatore, due mesi prima del termine previsto per la restituzione dei Buoni pasto scaduti, dovrà dare adeguata pubblicità dell'approssimarsi di tale termine ad AGS;
- in caso di restituzione di Buoni pasto scaduti l'Appaltatore procederà all'emissione di nota di credito così come descritto nell'articolo 15 "Fatturazione e Pagamenti".

12. CARATTERISTICHE DELLA RETE DI ESERCIZI CONVENZIONATI

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione degli utenti del servizio una rete di Esercizi presso i quali dovrà essere garantita la somministrazione di alimenti e bevande e le cessioni di prodotti alimentari pronti per il consumo.

Gli Esercizi dovranno essere convenzionati nel rispetto delle condizioni previste dall'art. 5 del Decreto 7 giugno 2017, n.122 (Regolamento recante disposizioni in materia di servizi sostitutivi di mensa, in attuazione dell'articolo 144, comma 5, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50) e delle prescrizioni del presente Capitolato.

Ai sensi dell'art. 3 del predetto Decreto, il servizio sostitutivo di mensa reso a mezzo dei Buoni pasto è erogato, ferma la necessità del rispetto dei requisiti igienico sanitari prescritti dalla normativa vigente, nel caso di preparazione o manipolazione dei prodotti di gastronomia all'interno dell'esercizio, dagli esercizi che svolgono le seguenti attività:

- a) le somministrazioni di alimenti e bevande effettuate dagli esercizi di somministrazione di cui alle lettere a), b), f) e g) dell'art. 3 del Decreto 7 giugno 2017, n.122.;
- b) le cessioni di prodotti di gastronomia pronti per il consumo, effettuate, dagli esercizi di cui alle lettere c) d), e) e h) dell'art. 3 del Decreto 7 giugno 2017, n.122.

Si precisa che:

1. con riferimento al punto b) precedente, sono esclusi gli Esercizi di vendita rientranti nelle forme speciali di vendita al dettaglio di cui all'art. 4 comma 1 lett. h, punti 2, 3 e 4 del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 114;
2. gli Esercizi convenzionati dovranno avere caratteristiche tali da garantire un'adeguata ricettività;
3. gli Esercizi convenzionati dovranno esporre la vetrofania (adesivo recante l'indicazione di accettazione del Buono pasto presso l'Esercizio).

13. NUMERO E CARATTERISTICHE ESERCIZI

13.1 L'aggiudicatario risultato primo nella graduatoria provvisoria di merito, entro 10 giorni lavorativi dalla relativa comunicazione di aggiudicazione e a pena di esclusione dalla procedura, dovrà dimostrare di aver convenzionato almeno un numero di Esercizi pari a: 300, nel territorio della Regione Veneto, producendo il relativo elenco all'Appaltatore.

13.2 Fermo restando il numero minimo di Esercizi di cui sopra, resta inteso che il numero complessivo di Esercizi convenzionati potrà variare solo in aumento e non potrà essere più ridotto. Laddove uno degli esercenti convenzionati dovesse svincolarsi per qualsiasi ragione dalla convenzione quest'ultimo dovrà essere sostituito da altro esercente avente le medesime caratteristiche, entro e non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di efficacia della fuoriuscita dall'elenco degli esercizi convenzionati.

13.3 Si precisa che gli esercizi abilitati alla cessione e vendita di prodotti di gastronomia pronti per il consumo dovranno essere almeno il 40% rispetto al numero totale di esercizi convenzionati, fatto salvo casi di oggettiva e documentata impossibilità.

13.4 L'Appaltatore si impegna a modificare l'elenco degli esercizi convenzionati secondo le preferenze manifestate dall'Ente aggiudicatore in corso di esecuzione del contratto, salvo oggettiva impossibilità.

13.5 L'Appaltatore si impegna a trasmettere ogni semestre un report dove dovranno essere evidenziati gli esercizi attivi, cessati e subentrati.

14. ULTERIORI OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

14.1. Obblighi relativi alla rete degli Esercizi convenzionati

- a) L'Appaltatore dovrà convenzionare, nei termini di cui al presente Capitolato, gli esercizi che saranno autorizzati al ritiro dei Buoni pasto elettronici relativi al presente appalto, attraverso la firma di un contratto di convenzionamento;

- b) qualora i Buoni pasto oggetto del presente appalto venissero spesi occasionalmente presso Esercizi non rientranti negli elenchi degli Esercizi convenzionati, per i suddetti Buoni pasto si applicheranno le medesime condizioni offerte in sede di gara (commissione e termini di pagamento), indipendentemente dalla presenza del contratto di convenzionamento.
- c) nel caso in cui l'Appaltatore, successivamente all'aggiudicazione, stipuli ai fini del presente appalto appositi contratti di convenzionamento con ulteriori Esercizi rispetto a quelli indicati nell'elenco presentato, dovrà applicare anche a detti esercenti le medesime condizioni contrattuali;
- d) l'Appaltatore dovrà comunicare all'Esercente, in forza del contratto di convenzionamento:
1. la tipologia di card che sarà utilizzata nell'Esercizio convenzionato;
 2. le regole di ritiro dei Buoni pasto elettronici da parte dell'Esercente con specifico riferimento alle verifiche di validità delle card ai fini dell'accettazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - presenza del contratto di convenzionamento;
 - verifica di validità della card e dei relativi Buoni pasto (es. data di scadenza per la spendibilità del Buono pasto da parte degli utenti).
 3. le regole di validazione dei Buoni pasto ai fini della fatturazione all'Emittitore;
 4. le regole di rimborso dei Buoni pasto all'Esercente, evidenziando in particolare la Commissione applicata, i termini di pagamento, il calendario di pagamento relativo alle fatture emesse dagli Esercenti stessi.

14.2 Obblighi relativi alla gestione delle fatture e al pagamento agli Esercenti

- a) L'Appaltatore si obbliga a prevedere nel calendario dei pagamenti non meno di una data di consegna al mese o il numero di date eventualmente offerte in gara. A partire dalla predetta data, successiva alla consegna della fattura da parte degli Esercizi all'Appaltatore, saranno calcolati i termini di pagamento agli esercenti di cui alla successiva lettera b).
- b) L'Appaltatore, in relazione ai termini di pagamento agli Esercizi, si impegna, per tutta la durata del contratto, a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai titolari degli Esercizi (cd. rimborsi) sia a quelli convenzionati in relazione al presente appalto, che a quelli presso i quali verranno comunque spesi i Buoni pasto oggetto del presente appalto, entro e non oltre il termine di 30 giorni per gli Esercizi di cui alla lettera a) del articolo 12 del Capitolato Tecnico ("Caratteristiche della rete di Esercizi convenzionati") e di 60 giorni per gli Esercizi di cui alla lettera b) del articolo 12 del Capitolato Tecnico, calcolato dalla data, indicata nel predetto calendario dei pagamenti dell'Appaltatore, successiva alla consegna della fattura da parte degli Esercenti, oppure entro il minore termine eventualmente offerto in gara.

- c) L'Appaltatore, in relazione alla commissione (anche Sconto incondizionato) richiesta agli Esercenti, dovrà rispettare l'impegno ad applicare, per tutta la durata del contratto a tutti i titolari degli Esercizi convenzionati in relazione al presente appalto sia a quelli presso i quali verranno comunque spesi i Buoni pasto oggetto del presente appalto, la commissione indicata in sede di partecipazione alla gara e definita ai sensi dell'art. 144 comma 6 lettera a) del D.lgs. 50/2016. Resta inteso che la predetta commissione sarà onnicomprensiva di tutti gli impegni espressi nel presente Capitolato e di quelli assunti in sede di offerta. È vietata ogni attività tesa a ottenere l'automatica riduzione, in funzione dei Buoni pasto ritirati, dello sconto incondizionato applicato agli esercenti rispetto a quanto offerto in gara. Tale fenomeno costituisce violazione del disposto contrattuale.
- d) La Commissione di cui al punto precedente sarà onnicomprensiva di tutte le attività relative al cd. ciclo passivo del servizio sostitutivo di mensa mediante Buono pasto necessarie per portare a buon fine la transazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si rappresentano le principali voci, ove applicabili, rispetto alle quali nessun corrispettivo ulteriore dovrà essere richiesto all'esercente per: adesione alla rete, gestione delle fatture, ciascuna transazione/trasmisione dati, vendita o noleggio dei dispositivi di lettura, installazione e manutenzione dei medesimi (ad esclusione della sostituzione per cause imputabili all'esercente), installazione/aggiornamenti software dei dispositivi di lettura, chiamata per richiesta intervento manutentivo o per assistenza tecnica. Sono, invece, a esclusivo carico dell'Esercente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le spese per l'eventuale modifica degli impianti telefonici, elettrici, per eventuali opere murarie necessarie per l'installazione del dispositivo di lettura, nonché per il materiale di consumo del dispositivo stesso e per eventuali spese relative all'abbonamento telefonico/internet dell'esercente.
- e) Nessun vincolo deve essere posto all'esercente al fine di ottenere il riconoscimento della commissione e il rispetto dei termini di pagamenti offerti in gara, ivi compresa la richiesta di fatturazione separata per i Buoni pasto.

14.3 Obblighi relativi al modello di funzionamento del Buono pasto

- a) L'Appaltatore dovrà garantire un servizio sostitutivo di mensa, tramite Buono pasto elettronico, totalmente automatizzato, erogato tramite una card, una rete di dispositivi di lettura presso l'esercente convenzionato (dispositivi di lettura: POS, software integrati nelle casse, ecc.) e un sistema autorizzativo in grado di ricevere, elaborare e rendicontare i flussi di consumo per gli utenti finali.
- b) L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione presso gli esercizi convenzionati dispositivi di lettura che dovranno garantire la lettura delle card aventi le caratteristiche di cui agli

articoli 9 e 10. Inoltre, tali dispositivi dovranno consentire, eventualmente attraverso un'apposita ricevuta, la verifica della transazione avvenuta da parte dell'utente.

- c) L'Appaltatore dovrà garantire l'assistenza necessaria all'implementazione, all'utilizzo e alla gestione del servizio. In caso di malfunzionamenti l'Appaltatore s'impegna a intervenire entro un giorno lavorativo dalla richiesta da parte dell'Ente aggiudicatore. Inoltre, l'Appaltatore deve garantire ai dipendenti utilizzatori la consultazione delle informazioni necessarie per l'utilizzo del Buono pasto (es. Esercizi convenzionati e saldo residuo Buoni pasto) anche mediante app compatibile con i principali applicativi.
- d) L'Appaltatore deve garantire adeguati sistemi di sicurezza del dato in fase di lettura e scrittura della carta e cioè durante l'interazione della carta col dispositivo di lettura. Inoltre, nella fase di trasferimento dei dati dal dispositivo di lettura al Gestore di Terminali e da Gestore di Terminali ai sistemi di autorizzazione dell'emittitore, il servizio deve garantire la protezione dei dati mediante tecniche di cifratura del canale trasmissivo, garantendo che i dati non siano leggibili da chi non è autorizzato e protetti con algoritmi che garantiscano livelli di sicurezza adeguati. Tutto ciò premesso, resta inteso che è in capo all'Appaltatore la responsabilità legata alla sicurezza dei dati trattati (es. identificativi dell'utilizzatore e transazioni).
- e) L'Appaltatore deve sempre garantire la privacy dei dati (ai sensi del regolamento EU 679/2916 e del D.Lgs. n. 196/2003) e si impegna a non cedere a terzi le banche dati contenenti i riferimenti dei dipendenti utilizzatori e dell'Ente aggiudicatore.

15. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- a) Le fatture emesse a fronte dei Buoni pasto effettivamente caricati verranno pagate dall'Ente aggiudicatore nei termini di legge mediante bonifico bancario.
Ciascuna fattura emessa dall'Appaltatore dovrà essere trasmessa esclusivamente per via elettronica e inoltrata per cortesia in via digitale all'indirizzo e-mail indicato dall'Ente aggiudicatore; la fattura emessa dall'Appaltatore dovrà contenere il riferimento al contratto, al singolo Ordine di servizio cui si riferisce, al quantitativo di Buoni pasto e all'intervallo della numerazione dei Buoni pasto oggetto della fornitura (es. da n. xxxxx a n.yyyyy). La stessa dovrà altresì contenere il CIG (Codice Identificativo Gara).
- b) L'Appaltatore avrà diritto di sospendere il servizio solo nel caso in cui il ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti si protragga per 90 (novanta) giorni oltre ai termini di pagamento previsti per legge, previa comunicazione da inviare all'Ente aggiudicatore medesimo con almeno 15 (quindici) giorni di preavviso con la quale si informa che non verranno accettati ulteriori ordini di approvvigionamento. Resta inteso che l'Appaltatore, non appena ricevuto detto pagamento, provvederà al tempestivo riavvio dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. In nessun caso potranno essere interrotti i pagamenti agli Esercenti relativamente ai Buoni pasto emessi.

- c) In caso di “*restituzione*” di Buoni pasto elettronici scaduti da parte dell’Ente aggiudicatore, l’Appaltatore dovrà emettere, entro 45 giorni dalla “ricezione” di suddetti Buoni pasto scaduti, una nota di credito in favore dell’Ente medesimo. La predetta nota di credito dovrà essere sempre emessa con I.V.A., indipendentemente dalla data di emissione della originaria fattura di cessione (cfr. DPR 633/1972, commi 2 e 3 dell’articolo 26). Tale nota di credito dovrà contenere il riferimento al contratto, al singolo Ordine di servizio cui si riferisce, nonché, oltre al quantitativo di Buoni pasto. Inoltre, l’Ente aggiudicatore in caso di restituzione di Buoni pasto scaduti, potrà richiedere la sostituzione dei medesimi con Buoni pasto di nuova emissione. In questo caso l’Ente aggiudicatore dovrà emettere un nuovo Ordine di servizio, di pari quantitativo e valore dei Buoni pasto scaduti.

16. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA DA PARTE DELL’ENTE AGGIUDICATORE

L’Ente aggiudicatore, durante tutta la durata del contratto, potrà effettuare verifiche sull’adempimento da parte dell’Appaltatore degli obblighi previsti dal contratto, con le modalità e le tempistiche che riterrà più opportune.

17. GESTIONE DEI RECLAMI

L’Ente aggiudicatore potrà segnalare all’Appaltatore, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio attraverso l’invio tramite e-mail o utilizzando il numero dedicato del Referente di cui all’articolo 5.

L’Appaltatore è tenuto ad eliminare, entro 24 ore dalla ricezione del reclamo, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio, salva l’applicazione delle eventuali penali previste dal contratto per le singole fattispecie.

18. PENALI E RISOLUZIONE CONTRATTUALE

18.1. Difformità nella consegna e ricarica delle card

- a) Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna delle card, indicati nell’articolo 7 del presente Capitolato, l’Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all’Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147;
- b) Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di ricarica dei Buoni pasto elettronici come indicati nell’articolo 8, l’Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all’Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147;
- c) Per ogni giorno di ritardo nella risoluzione delle difformità/problematiche rispetto ai termini indicati all’articolo 17, l’Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all’Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147, salvo l’Appaltatore dimostri l’oggettiva complessità della problematica denunciata;
- d) Per ogni mancata accettazione del Buono pasto presso gli esercizi convenzionati l’Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all’Ente aggiudicatore una penale pari a euro 45 a Buono pasto non accettato;

- e) Per ogni mancato riconoscimento del valore nominale del Buono Pasto presso gli esercizi convenzionati, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari a euro 45 a Buono pasto non riconosciuto nel valore nominale;
- f) Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna dell'elenco esercenti di cui all'articolo 13, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147;
- g) Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di integrazione dell'elenco esercenti di cui all'articolo 13, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147;
- h) Per ogni esercizio che si riscontri in difetto rispetto al numero degli esercizi convenzionati risultante nell'ultima versione degli elenchi inviati all'Ente aggiudicatore di cui all'articolo 13, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere una penale pari a euro 147, salvo l'Appaltatore dimostri l'impossibilità oggettiva di sostituire l'esercizio con altro equivalente;
- i) Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la comunicazione semestrale del report degli esercizi attivi, cessati e subentrati di cui all'articolo 13.5, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere una penale pari a euro 147;
- j) Per ogni giorno di interruzione della funzionalità del programma o dell'applicazione, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere una penale pari a 147, salvo l'Appaltatore dimostri che l'interruzione è dovuta a cause estranee alla propria volontà e controllo;
- k) Per il mancato rispetto dei termini minimi di scadenza dei Buoni pasto elettronici di cui all'articolo 11, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari al 10% dell'importo dei Buoni pasto (escluso IVA) aventi scadenze difformi da quanto richiesto, salvo il risarcimento del maggior danno;
- l) Per ogni giorno di ritardo nell'attivazione dei contatti del Responsabile del servizio di cui all'articolo 5, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147;
- m) Per ogni mancato riscontro da parte del Responsabile del servizio di cui all'articolo 5, ad una chiamata da parte dell'Ente aggiudicatore, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari a euro 45;
- n) Per ogni giorno di ritardo nell'attivazione o nella funzionalità del numero verde di emergenza per i dipendenti, l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Ente aggiudicatore una penale pari a euro 147.

Qualora l'importo delle penali di cui sopra, anche se imputate a differenti violazioni, raggiunga un valore pari al 10% del l'importo contrattuale, l'Ente aggiudicatore avrà diritto di risolvere il contratto, escusse le penali, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. È facoltà dell'Ente aggiudicatore detrarre gli importi delle penali dalle somme richieste nelle fatture successive alle irregolarità contestate.