

POLITECNICO DI TORINO

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI MENSA PER IL PERSONALE DEL POLITECNICO DI TORINO

Marzo 2010

SOMMARIO

TITOLO I.....	4
INDICAZIONI GENERALI	4
Art.1 - Definizioni.....	4
Art. 2 - Attività costituenti il servizio sostitutivo di mensa	5
Art. 3 - Utenti del servizio sostitutivo di mensa	5
Art. 4 – Giorni di erogazione del servizio.....	5
Art. 5 – Realizzazione delle varianti accolte	5
Art.6- Dimensione presunta dell'utenza	6
Art.7 - Interruzione del servizio.....	6
TITOLO II	7
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	7
Art.8 – Tipologia del servizio richiesto	7
Art.9 – Oneri ed obblighi a carico del concessionario.....	9
Art.10 – Responsabilità.....	11
Art. 11 – Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza.....	11
TITOLO III	11
INADEMPIENZE E PENALITA'	11
Art.12 - Penalità.....	11
TITOLO IV	12
PREZZO E PAGAMENTO DEI BUONI PASTO	12
Art.13 - Prezzo del buono pasto	12
Art.14 – Pagamento del corrispettivo	12
Art.15 - Adeguamenti dei prezzi e variazione dei valori facciali dei buoni.....	13

TITOLO V	13
Art.16 – Finalità del supporto informatico	13
Art. 17 – Il Progetto Tecnico Organizzativo	14
Art. 18 – Smart Card e buoni pasto.....	15
Art. 19 – Caratteristiche delle Card	15
Art. 20 – Modalità organizzative di gestione delle Card.....	17
Art. 21 - Dati e servizi gestiti	18
Art. 22 – Reportistica e Monitoraggio	19
Art.23 – Tracciati record	20

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI MENSA PER IL PERSONALE DEL POLITECNICO DI TORINO

TITOLO I

INDICAZIONI GENERALI

PRINCIPI GENERALI

Il servizio sostitutivo di mensa richiesto dal presente capitolato è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile (D.Lgs. 163/07 art. 2 comma 2), alla difesa della biodiversità, al Piano d'Azione Nazionale per il Green Public Procurement di cui al Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 "Piano d'azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della pubblica amministrazione" previsto dall'articolo 1 commi 1126, 1127 e 1128 della Finanziaria 296 del 27 Dicembre 2006.

Art.1 - Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

- a) Datore di Lavoro o Politecnico: il Politecnico di Torino, soggetto titolare degli obblighi di cui all'Art. 26 del DLgs 81/08 e s.m. il quale affida al concessionario il servizio di ristorazione a seguito di aggiudicazione ad esso favorevole;
- b) concessionario: il soggetto giuridico risultato aggiudicatario del servizio in concessione;
- c) Servizio sostitutivo di mensa: reso mediante emissioni di buoni pasto da utilizzare per la consumazione del pasto presso pubblici esercizi convenzionati, con il concessionario, presso la sala mensa di C.so Duca Degli Abruzzi e le altre strutture interne ai locali del Politecnico;
- d) Capitolato Tecnico: il presente atto compresi tutti i suoi allegati;
- e) Specifiche Tecniche: insieme delle caratteristiche/disposizioni che definiscono le esigenze tecniche che il concessionario deve soddisfare per lo svolgimento delle attività richieste dal Politecnico.
- f) Rischi interferenti: tutti i rischi correlati all'affidamento della concessione all'interno dell'Azienda o dell'Unità produttiva, evidenziati nel DUVRI
- g) Servizio: il servizio sostitutivo di Mensa

- h) Esercizio: l'esercizio (mensa, bar, tavola calda, ristoro, ecc.) presso il quale l'utente può consumare il pasto alle condizioni offerte dal servizio
- i) Smart Card: scheda a microchip con foto in dotazione al Personale della Politecnico
- j) Card: Cfr. SMART CARD
- k) POS: terminale intelligente per la lettura/scrittura delle CARD installato presso gli esercizi che garantiscono il servizio

EDISU: Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Art. 2 - Attività costituenti il servizio sostitutivo di mensa

Le attività costituenti il servizio sostitutivo di mensa sono le seguenti:

- l'erogazione del **servizio sostitutivo di mensa** reso mediante fornitura/gestione di buoni pasto, sia elettronici sia cartacei, da utilizzare presso le mense, i bar interni e i pubblici esercizi convenzionati con il concessionario;
- l'erogazione dei servizi informatici necessari alla gestione ed al controllo del servizio sostitutivo di mensa;
- la fornitura degli strumenti hardware e software per la gestione informatica del servizio.

Il servizio sostitutivo di mensa dovrà essere reso nel rispetto delle caratteristiche minime indicate al titolo V *“Specifiche Tecniche per i buoni pasto elettronici, i servizi informatici e gli strumenti hardware e software per la gestione del servizio sostitutivo di mensa”*.

Art. 3 - Utenti del servizio sostitutivo di mensa

Gli utenti del servizio sono i dipendenti del Politecnico (personale docente e non docente)

Art. 4 – Giorni di erogazione del servizio

Il servizio sostitutivo di mensa sarà erogato secondo i giorni e gli orari di apertura degli esercizi convenzionati.

Art. 5 – Realizzazione delle varianti accolte

Il concessionario, entro il tempo massimo indicato nella Relazione Tecnica, deve mettere in atto le varianti migliorative proposte in sede di offerta, se accolte dal Politecnico. Le varianti possono riguardare sia parametri qualitativi, sia modalità organizzative del servizio.

Nel caso in cui alcune delle varianti proposte dal concessionario, non fossero state accolte dal Politecnico, il concessionario deve mettere in atto le varianti alternative che il Politecnico si riserva di richiedere, per un importo pari alle varianti offerte dal concessionario e non accolte dal Politecnico.

Nel caso in cui le varianti proposte in sede di offerta e accolte dal Politecnico, non venissero messe in atto nei tempi e nei modi indicati dal concessionario in sede di partecipazione alla procedura di affidamento, il Politecnico tratterà l'importo previsto per le varianti aumentato del 20% a titolo di risarcimento danni.

Art.6- Dimensione presunta dell'utenza

Il numero di buoni pasto consumati annualmente (anno di rif. 2008) presso la struttura di C.so Duca degli Abruzzi n.24 e presso gli esercizi convenzionati, ammonta a circa **205.000** di cui:

- **100.600** consumati presso il ristorante aziendale di C.so Duca degli Abruzzi
- **93.000** consumati presso gli esercizi convenzionati interni al Politecnico o nella città di Torino
- **11.400** consumati presso esercizi convenzionati ubicati in altre città.

Si precisa che tali numeri sono da considerarsi come indicativi e validi ai soli fini della formulazione dell'offerta. Il Politecnico non assume alcun impegno minimo in merito all'ammontare del numero buoni giornalieri e complessivi nell'intera durata contrattuale.

Art.7 - Interruzione del servizio

Di norma il servizio non deve essere interrotto. In via straordinaria sono consentite interruzioni temporanee nei seguenti casi:

a) Interruzione temporanea del servizio a causa di scioperi del personale

In caso di sciopero dei dipendenti del concessionario, deve comunque essere garantita la continuità del servizio.

b) *Interruzione temporanea del servizio per guasti*. Sono consentite interruzioni temporanee del servizio per guasti agli impianti e/o alle strutture che non permettono lo svolgimento del servizio. Al verificarsi delle evenienze di cui sopra, potranno essere concordate tra il concessionario e il Politecnico, in via straordinaria, particolari soluzioni organizzative in grado di assicurare comunque ai lavoratori di usufruire del servizio.

c) *Interruzione totale del servizio per cause di forza maggiore*

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti.

Nel caso di interruzione del servizio per altri motivi imputabili al concessionario, il Politecnico si riserva il diritto di richiedere gli eventuali danni subiti e l'applicazione delle sanzioni e/o di tutte le clausole contrattuali inerenti detta interruzione.

TITOLO II

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Art.8 – Tipologia del servizio richiesto

Il servizio sostitutivo di mensa, ha per oggetto la produzione, la consegna e la gestione di buoni pasto per i dipendenti della Politecnico che assommano a circa 1.600 unità.

I buoni pasto saranno di due tipi: elettronici o cartacei. I buoni pasto elettronici saranno veicolati sulle smart card in dotazione al personale, i buoni pasto cartacei saranno forniti dal concessionario al Politecnico.

- VALORE FACCIALE

Il valore facciale del buono pasto viene calcolato al momento dell'utilizzo sulla base di un algoritmo determinato dal Politecnico tenendo conto dei seguenti parametri:

- Tipo di utente (docente o non docente);
- Costo del pasto completo presso il ristorante aziendale gestito dal concessionario;
- Collocazione dell'esercizio commerciale presso cui il buono viene consumato.

I valori facciali dei buoni pasto, che potranno essere modificati su richiesta del Politecnico nel corso della concessione, saranno:

per il personale docente, indipendentemente da dove viene consumato: € 6,50 IVA compresa (pari al costo del pasto completo presso il Ristorante aziendale di C.so Duca degli Abruzzi);

per il personale non docente: € 7,00 IVA compresa se il buono pasto viene speso presso il Ristorante aziendale di C.so Duca Degli Abruzzi o presso locali convenzionati interni o limitrofi alla sede di C.so Duca degli Abruzzi o via P.C. Boggio (Cittadella Politecnica), e €9,30 iva compresa presso tutti gli altri locali convenzionati.

- ESERCIZI CONVENZIONATI

Il servizio dovrà essere reso attraverso una rete di locali convenzionati (ristoranti, self-service, tavole calde e fredde ed altri analoghi esercizi) tutti necessariamente provvisti delle prescritte licenze

commerciali, che svolgono attività di ristorazione mediante somministrazione di alimenti e bevande, convenzionati direttamente con il concessionario.

Il concessionario deve garantire, presso tutte le sedi del Politecnico e nelle immediate vicinanze delle stesse, un numero di esercizi convenzionati che non potrà essere inferiore a n. 32 (oltre le mense), distribuiti come di seguito riportato:

Sede di C.so Duca degli Abruzzi	8	di cui 2 bar interni
Architettura	4	di cui 1 bar interno
Lingotto	2	
Alessandria	3	
Mondovì	3	di cui 1 bar interno
Vercelli	2	di cui 1 bar interno
Biella	2	
Verres	1	
C.so Francia	2	di cui 1 bar interno
Via P.C. Boggio	4	di cui 1 bar interno
Via Cavalli	1	
TOTALE	32	

Il concessionario dovrà obbligatoriamente convenzionarsi con le mense interne (attualmente 1 in C.so Duca degli Abruzzi e 1 in C.so Castefidardo), con i bar interni alle sedi del Politecnico inclusi quelli che verranno attivati durante il periodo contrattuale e con le mense gestite dall'EDISU in cui è consentito l'accesso ai dipendenti del Politecnico.

Il concessionario potrà modificare l'elenco dei locali convenzionati proposto in sede di offerta, stipulando nuove convenzioni con esercizi aggiuntivi o sostitutivi, per ragioni inerenti alla qualità delle prestazioni, fermo restando il rispetto del numero minimo indicato in elenco. Di ogni variazione dovrà essere data preventiva comunicazione al Politecnico, onde consentire una puntuale informazione ai dipendenti interessati. Il Politecnico non si assumerà nessun obbligo nei confronti dei titolari dei locali convenzionati; nessuna pretesa potrà perciò essere avanzata dai ristoratori nei confronti del Politecnico che, in ogni caso, sarà garantito e manlevato dal concessionario.

- BUONI PASTO ELETTRONICI E SMART CARD

Come descritto al successivo titolo V: *“Specifiche Tecniche per i buoni pasto elettronici, i servizi informatici e gli strumenti hardware e software per la gestione del servizio sostitutivo di mensa”* i buoni pasto elettronici saranno veicolati su smart card personali (fornite dal Politecnico), mentre i terminali di acquisizione POS necessari all'accettazione del buono da parte dell'esercente saranno forniti e installati

dal concessionario presso tutti i locali convenzionati (compresi bar e mense) a cura e spese del concessionario compreso ogni altro onere accessorio.

Le prestazioni dovranno essere rese in ciascun esercizio convenzionato previa verifica del diritto del dipendente al consumo del buono pasto, verifica che sarà effettuata dall' esercente inserendo la smart card personale dell'utente nel terminale POS.

I terminali POS presso tutti gli esercizi dovranno essere attivati e resi operativi entro **30 gg.** lavorativi decorrenti dalla richiesta del Politecnico, e comunque non oltre la data fissata di inizio della concessione, pena l'applicazione di una penale pari a €1.000,00 per ogni giorno di ritardo. Comunque, nel caso di ritardo nella predisposizione di quanto sopra, il concessionario dovrà provvedere a garantire la possibilità di usufruire dei servizi mediante procedura alternativa e a completo carico del concessionario.

Le specifiche tecniche del sistema informatico per la gestione dei buoni pasto sono dettagliate al titolo V al quale si rinvia.

Art.9 – Oneri ed obblighi a carico del concessionario

Il concessionario si impegna a:

- stipulare apposita convenzione con i bar interni e con le strutture di ristorazione presenti nei locali del Politecnico al fine di consentire al personale del Politecnico l'accesso ai suddetti locali;
- stipulare convenzioni con esercizi ubicati in prossimità delle sedi del Politecnico. L'ubicazione dei locali convenzionati deve essere tale da consentire ai dipendenti del Politecnico di raggiungere a piedi i locali stessi, di consumare il pasto e di tornare nella sede di lavoro entro il termine di pausa stabilito dal Politecnico (30 minuti);
- mantenere, per tutta la durata della concessione, il numero di esercizi convenzionati, in modo da assicurare sempre un servizio comodo e tempestivo agli utenti;
- assicurare l'incremento dei punti di ristoro convenzionati in relazione all'evoluzione delle esigenze del Politecnico e, in particolare, nei casi di variazione e di apertura di nuove sedi, garantire la continuità ed il servizio anche in caso di variazione di consistenza degli ordinativi di fornitura;
- garantire la permanenza delle condizioni igieniche e di sicurezza nei locali convenzionati e a tal fine si impegna a sottoporre gli stessi a periodici e sistematici controlli;
- comunicare tempestivamente il periodo di chiusura per ferie delle unità di ristorazione convenzionate provvedendo, a richiesta del Politecnico, alla loro sostituzione, con altrettanti locali idonei. Resta inteso che il concessionario si impegna a rimborsare al Politecnico ogni e qualsiasi documentato onere derivato dalla indisponibilità del servizio da parte di unità di ristorazione convenzionate (chiusure non previste, indisponibilità delle unità indicate in sostituzione, etc.);

- comunicare tempestivamente al Politecnico le eventuali risoluzioni del contratto da parte degli esercizi convenzionati, provvedendo – se del caso – alla stipula di nuove convenzioni con altri esercizi disponibili nelle vicinanze e all’aggiornamento dell’Elenco degli Esercizi Convenzionati;
- eliminare entro 15 giorni dalla contestazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio e a stipulare nuove convenzioni con altri esercizi commerciali, qualora le disfunzioni contestate persistano. Nel caso in cui il concessionario non provveda nel termine indicato a rimuovere le cause che hanno dato luogo alla contestazione, il Politecnico applicherà una penale pari a 100 € per ogni giorno di ritardo;
- comunicare al Politecnico eventuali irregolarità ed abusi che dovessero verificarsi negli esercizi convenzionati;
- disporre nell’ambito territoriale del Comune di Torino di un ufficio di riferimento del concessionario con il relativo recapito telefonico e casella di posta elettronica, gestito da personale del concessionario con adeguato livello di responsabilità, tale da consentire l’esame e la pronta soluzione di eventuali problemi connessi con l’esercizio della presente concessione. La stessa sede verrà eletta dall’aggiudicatario quale domicilio per tutte le comunicazioni;
- mantenere aggiornato e comunicare al Politecnico in via elettronica l’”Elenco degli Esercizi Convenzionati” come descritto al titolo V;
- comunicare al Politecnico in via elettronica e con cadenza almeno mensile i dati sui consumi e sui passaggi secondo quanto descritto al titolo V;
- fornire al Politecnico almeno 3000 buoni cartacei con valori nominali che saranno comunicati al concessionario dal Politecnico;
- garantire eventuali successive forniture di buoni pasto cartacei della tipologia richiesta dal Politecnico;
- garantire la manutenzione ed il corretto funzionamento di tutte le apparecchiature informatiche e dei programmi volti a gestire e controllare la regolare effettuazione del servizio. Programmi ed apparecchiature dovranno prevedere l’uniformità dei dati e delle transazioni tra gli esercizi convenzionati e il Politecnico, in modo tale da permettere all’utente l’utilizzo della propria card in tutti gli esercizi convenzionati;
- garantire la riparazione dei guasti alle apparecchiature informatiche entro la giornata lavorativa successiva al verificarsi dell’anomalia;
- inibire su richiesta del Politecnico entro le 24 ore le cards revocate, smarrite o rubate.

Art.10 – Responsabilità

- Il concessionario esonera il Politecnico da ogni responsabilità in merito ai rapporti intercorrenti con gli esercizi convenzionati.
- Il concessionario è responsabile di eventuali danni derivanti al Politecnico ed ai suoi dipendenti dal mancato rispetto delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, ovvero da negligenza o colpa degli esercizi convenzionati.

Art. 11 – Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza

Il concessionario dovrà mantenere aggiornato il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza in conformità alle disposizioni vigenti in materia; tale documento dovrà essere messo a disposizione degli incaricati del Politecnico che ne facciano richiesta.

TITOLO III INADEMPIENZE E PENALITA'

Art.12 - Penalità

Ove si verificano inadempimenti del concessionario nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate dal Politecnico penali, in relazione alla gravità delle inadempimenti, a tutela delle norme contenute nel presente capitolato. La penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempimento, alla quale il concessionario avrà facoltà di presentare le proprie contro-deduzioni entro otto giorni dalla notifica della contestazione inviata.

Si procederà al recupero della penalità mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale sarà assunto il provvedimento. Il Politecnico può altresì procedere nei confronti del concessionario alla determinazione dei danni sofferti rivalendosi con l'incameramento della cauzione e, ove ciò non bastasse, agendo nel pieno risarcimento dei danni subiti.

L'entità delle penali sarà stabilita in relazione alla gravità delle inadempimenti stesse.

Le penalità minime che il Politecnico si riserva di applicare, relativamente al servizio sostitutivo di mensa, sono le seguenti:

- per ogni giorno di ritardo sulla rimozione delle cause di contestazione in merito agli esercizi commerciali convenzionati: **Euro 100,00**
- Per ogni giorno di ritardo sulla data prevista per la attivazione dei terminali di rilevazione in grado di accettare le card elettroniche sopra descritte: **Euro 1000,00**

Nel caso in cui tali violazioni o altre non espressamente citate risultassero gravi, ovvero ripetute, il

Politecnico si riserva di applicare ulteriori penali, in relazione alla loro gravità, fino ad un massimo del 10% del corrispettivo mensile.

TITOLO IV

PREZZO E PAGAMENTO DEI BUONI PASTO

Art.13 - Prezzo del buono pasto

Il prezzo dei buoni pasto elettronici che il Politecnico corrisponderà al concessionario, sarà quello risultato dalla procedura di affidamento e specificato nel contratto sottoscritto dal concessionario. Con riferimento a quanto stabilito nel presente capitolato, nel prezzo del buono s'intendono interamente compensati dal Politecnico al concessionario tutti i servizi, le prestazioni del personale, le spese ed ogni altro onere espresso e non dal presente capitolato, inerente e conseguente ai servizi di cui trattasi.

Saranno comunque pagati solo i buoni pasto effettivamente utilizzati dagli utenti.

Art.14 – Pagamento del corrispettivo

Il corrispettivo sarà versato mensilmente dal Politecnico in via posticipata, su presentazione di regolare fattura mensile relativa ai pasti forniti e per le altre prestazioni previste nel presente contratto.

Detta fattura, intestata a Politecnico di Torino – area PAF (pianificazione Amministrazione Finanza) – Ufficio Bilancio, C.so Duca degli Abruzzi, 24, 10129 Torino, P.I 00518460019 sarà liquidata a mezzo di bonifico bancario secondo le modalità previste in materia di contabilità degli Enti pubblici.

La fattura dovrà essere inviata tramite posta elettronica certificata (e-mail: fatture.amministrazionecentrale@polito.it) se le procedure attivate dall'Ateneo e dalle norme vigenti al momento della sua emissione lo consentiranno; le modalità di invio della fattura e i riferimenti che dovranno essere riportati in fattura affinché l'Ente possa liquidarla verranno comunicati dal Responsabile di procedimento in corso d'opera.

Il concessionario dovrà corredare la fattura dalle documentazioni relative al servizio effettivamente eseguito e di ogni altra documentazione che il Politecnico riterrà utile e necessaria per i controlli.

Il pagamento del corrispettivo potrà avvenire con bonifico bancario, accreditando l'importo sul conto corrente indicato dal concessionario, entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, previa attestazione di regolarità e conferma dello svolgimento del servizio da parte del Responsabile competente del Politecnico.

Il Politecnico per i pagamenti di fatture di importo superiore a €10.000,00 è tenuto al rispetto di quanto previsto dall'art. 48 bis del D.P.R. 602/73 dal Decreto MEF 40/08. In caso di pagamenti inferiori o

superiori a € 10.000,00 per i quali non risultino inadempienze del concessionario, il Politecnico si impegna ad effettuare il pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura. Negli altri casi, il pagamento verrà effettuato nel rispetto delle tempistiche e modalità previste dalle disposizioni di cui alla citata normativa, previa segnalazione al concessionario, senza che ciò comporti l'applicazione di interessi di mora.

Si stabilisce sin d'ora che il Politecnico potrà rivalersi, per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati al concessionario, il rimborso di spese e il pagamento di penalità, mediante incameramento della cauzione o in subordine a mezzo ritenuta da operarsi in sede di pagamento dei corrispettivi di cui sopra.

Il Politecnico non potrà dare corso al pagamento di fatture che non presentino le caratteristiche indicate.

Art.15 - Adeguamenti dei prezzi e variazione dei valori facciali dei buoni

I prezzi dei pasti erogati nel ristorante aziendale, a partire dal 2° anno di attività, potranno essere adeguati ai sensi dell'art.115 del Dlgs 163/2006 e successive modificazioni secondo l'indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati (FOI).

Conseguentemente i valori facciali dei buoni pasto forniti ai dipendenti del Politecnico potrebbero essere modificati.

Il Politecnico si riserva altresì di modificare i valori facciali dei buoni pasto anche per altre ragioni (es. rinnovo del contratto di lavoro dei dipendenti, accordi sindacali ecc.).

TITOLO V

SPECIFICHE TECNICHE PER I BUONI PASTO ELETTRONICI, I SERVIZI INFORMATICI E GLI STRUMENTI HARDWARE E SOFTWARE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI MENSA

Art.16 – Finalità del supporto informatico

Come detto in precedenza, il servizio sostitutivo di mensa prevede il servizio di erogazione di buoni pasto forniti agli aventi diritto a mezzo di tessera elettronica (smart card) e il servizio informatico di supporto finalizzato alla gestione ed al controllo di detto servizio.

Il servizio informatico di supporto alla gestione del servizio sostitutivo di mensa dovrà interfacciarsi con il sistema informatizzato del Politecnico per la gestione dei buoni pasto.

Come risultato dell'interazione fra i due servizi informatici, il Politecnico intende perseguire i seguenti scopi:

- garantire la massima semplicità nell'utilizzo del servizio da parte delle utenze;

- garantire la massima efficienza gestionale agli uffici interni preposti alla gestione dei buoni (acquisizione, distribuzione, contabilizzazione prelievi e consumi, addebito, fatturazione, rendicontazione, monitoraggio e controllo, ecc);
- garantire la massima correttezza nell'utilizzo giornaliero del buono da parte delle utenze nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni interne che regolano il diritto al pasto;
- garantire un puntuale addebito dei consumi agli utenti (solo a seguito dell'effettivo utilizzo della prestazione);
- garantire il controllo puntuale del sistema al fine di poter valutare gli ambiti di miglioramento e perfezionamento del servizio in termini di efficacia, efficienza, qualità;
- garantire elevati livelli di sicurezza di circuito che siano in grado di eliminare la possibilità di un utilizzo illecito da parte di utenti non autorizzati.

Art. 17 – Il Progetto Tecnico Organizzativo

Il concessionario dovrà dare riscontro a quanto qui richiesto predisponendo in un apposito documento separato un **Progetto tecnico organizzativo per la gestione dei buoni pasto su smart card (“buoni pasto elettronici”)** e **il servizio di supporto informatico**, in particolare evidenziando almeno i seguenti aspetti:

- Erogazione del buono pasto su tecnologia smart card preesistente
- Gestione del ciclo di vita del buono pasto
- Monitoraggio e reporting del servizio e il relativo scambio dati con il sistema informativo del Politecnico
- Descrizione del sistema e della infrastruttura informatica utilizzata dal concessionario con particolare riguardo alle componenti che gestiscono buoni pasto su card multifunzionali e scambio dati con sistemi informatici esterni.
- Descrizione dettagliata delle eventuali componenti hardware e software modificate o realizzate appositamente per rispondere alle specifiche richieste di questo documento.
- Eventuali altre esperienze del concessionario nella gestione di buoni pasto su card multifunzionali, corredate di referenze nominative verificabili.

Art. 18 – Smart Card e buoni pasto

Tutte le persone autorizzate dal Politecnico ad usufruire del servizio di erogazione buoni pasto potranno acquistare generi alimentari e bevande ovvero consumare pasti presentando apposita tessera elettronica.

Il Politecnico, nell'ambito del progetto "Smart Card Università Piemontesi" approvato dal Comitato Regionale di Coordinamento e che vede coinvolti l'Ente per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU) del Piemonte e gli altri Atenei Piemontesi, distribuirà a tutto il proprio personale card a microprocessore con certificati digitali di autenticazione nonché servizi locali ai singoli Atenei.

Pertanto tale card dovrà essere utilizzata dal concessionario per la fornitura del servizio sostitutivo di mensa.



Fig. 1. Esempio di smart card distribuita dal Politecnico al personale

Art. 19 – Caratteristiche delle Card

Le card distribuite dall'Ateneo al personale soddisfano i seguenti standard:

- ISO 7816-1;
- ISO 7816-2 ;
- ISO 7816-3;
- Banda magnetica in standard ISO 7811 a tre tracce e ad alta coercitività

Per la componente relativa al microprocessore RSA sono rispettati i seguenti standard :

- ISO 7816-4
- ISO 7816-6
- ISO 7816-8
- ISO 7816-9

La CARD dispone inoltre di un microprocessore contact-less dedicato agli scopi di servizi di bigliettazione dalla società GTT.

Il concessionario dovrà fornire i propri servizi utilizzando esclusivamente il file system del microprocessore RSA a contatti ST-Incard Touch&Sign64 presente sulla card di cui sopra.

Tale microprocessore viene configurato, in fase di produzione, secondo le specifiche di una CNS like, rispettando quindi la struttura del file system prevista per la carta CNS

(reperibile sul sito internet del CNIPA, attualmente e solo a titolo di esempio reperibile in http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Organizzazione_del_File_System.pdf).

Il progetto “Smart Card Università Piemontesi”, al fine di soddisfare le esigenze dell’EDISU relative alla fornitura dei propri servizi di buoni pasto, prevede che nella componente DF2 del file system CNS sia creata la directory (DF) con il File Identifier (FID) 1F02, indicato tra le allocazioni dei servizi aggiuntivi del CNIPA, “Gestione di Buoni Elettronici e relativi servizi di transazioni di tipo non bancario”.

Tale FID, già utilizzato dall’EDISU per l’erogazione di propri buoni pasto, dovrà essere utilizzato anche dal concessionario per il proprio servizio di erogazione buoni pasto, servizio che dovrà coesistere con il servizio predisposto dall’EDISU.

Nel medesimo DF2 è altresì presente la directory (DF) con File Identifier (FID) 1F08 “Dati Università Piemontesi” dove sono reperibili i dati dell’ateneo e del titolare della card (matricola, codice fiscale, cognome e nome). Tali dati potranno essere letti dal concessionario nell’ambito dei processi gestionali che intenderà attivare in risposta a questo Capitolato.

Le informazioni di dettaglio per l’accesso a tali dati e il necessario supporto tecnico alla messa a punto del processo verranno forniti dal Politecnico al concessionario

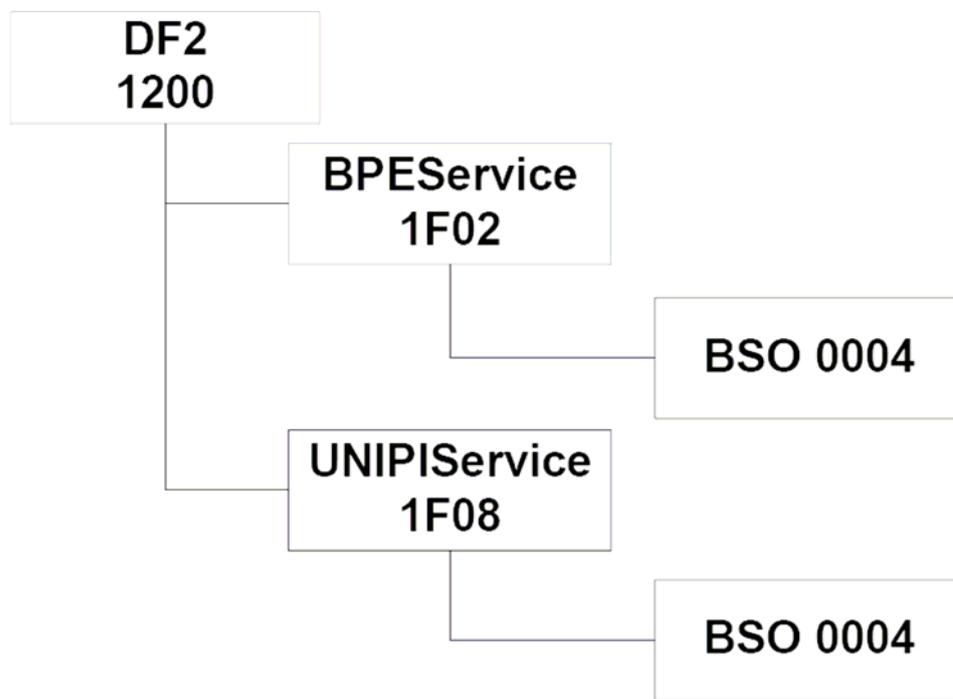


Fig. 2. Componenti pubbliche del file system

Art. 20 – Modalità organizzative di gestione delle Card

I processi e le procedure previste dal concessionario nel progetto tecnico organizzativo presentato dovranno consentire almeno le seguenti attività:

- caricare, configurare e inizializzare il servizio sulle card già in possesso del personale della Politecnico (circa 1600 dipendenti);
- caricare, configurare e inizializzare il servizio sulle card dei nuovi assunti e/o degli aventi diritto attraverso procedure rese disponibili dal concessionario agli addetti del Politecnico;
- caricare, configurare e inizializzare il servizio su card non nominali fornite dal Politecnico (circa 200)
- bloccare la card e assegnarne un'altra all'utente, in caso di malfunzionamento o smarrimento della precedente;
- il concessionario dovrà prevedere una sessione formativa sull'utilizzo del sistema per un gruppo di utenti che gestiranno in sede le operazioni ordinarie sopra descritte (circa 8 persone), e dovrà inoltre rendere disponibile il manuale utente, preferibilmente on-line, all'interno dell'applicativo entro 2 mesi dall'aggiudicazione.

Si ricorda che, come previsto dal presente Capitolato, il concessionario dovrà garantire anche una gestione con buoni cartacei per le particolari situazioni individuate dal Politecnico, e predisporre un documento informatico contenente tutte le informazioni relative al loro utilizzo.

Art. 21 - Dati e servizi gestiti

I processi e le procedure attivate dal concessionario a seguito del progetto tecnico organizzativo presentato dovranno consentire la gestione delle seguenti informazioni:

- numero progressivo della tessera
- numero delle prestazioni fruibili nel corso del mese
- numero delle prestazioni fruibili nella giornata
- nome e cognome del fruitore (nel caso di card nominali)
- matricola del fruitore (nel caso di card nominali)
- codice fiscale del fruitore (nel caso di card nominali)

I processi, le procedure attivate e i dati gestiti dovranno altresì gestire in modo controllato:

1. l'utilizzo di buoni pasto in numero prestabilito su base mensile, con gestione a scalare di quelli consumati. La tessera dovrà, inoltre, poter gestire l'utilizzo giornaliero di numero 1 pasti al giorno
2. la possibilità di limitare l'uso della card sia per fasce di utilizzo su base oraria o/e per giorni della settimana anche con differenti fasce diverse tipologie degli aventi diritto presenti in Ateneo (docenti personale tecnico-amministrativo etc).
3. valori facciali differenti per buono pasto a seconda degli esercizi presso i quali viene utilizzata la card
4. la verifica puntuale delle seguenti restrizioni:
 - i buoni pasto elettronici dovranno essere utilizzati esclusivamente presso gestori convenzionati;
 - i buoni pasto elettronici daranno diritto esclusivamente alla prestazione oggetto della presente concessione;
 - i buoni pasto elettronici non potranno essere utilizzati da persone diverse da quelle individuate dal Politecnico;

- i buoni pasto elettronici non saranno cedibili, né utilizzabili quale denaro contante, per l'acquisto di prodotti non alimentari;
- i buoni pasto elettronici non daranno diritto a resto in denaro ad alcun titolo.

In aggiunta alle informazioni previste, dovrà essere consentito l'inserimento di eventuali altri dati relativi al personale a seguito di necessità gestionali future, secondo modalità che saranno concordate successivamente.

Le CARD appartenenti al progetto "Smart Card Università Piemontesi", come già specificato, sono distribuite sia agli studenti che al personale del Politecnico, solo questi ultimi necessitano delle specifiche dichiarate nel presente documento; onde evitare confusione presso gli esercizi ed i fornitori del servizio, il Politecnico fornirà al concessionario dei campioni di card con layout personalizzati per facilitarne l'immediato riconoscimento.

Art. 22 – Reportistica e Monitoraggio

Il sistema deve garantire il monitoraggio accurato, sia ai fini della rendicontazione, contabilizzazione, fatturazione, controllo, che ai fini statistici di numerose grandezze, tra cui:

- i consumi effettuati giornalmente dagli utenti presso gli esercizi e la/le mensa/e;
- i passaggi effettuati dagli utenti presso la/le mensa/e;
- i dati degli esercizi e della mensa interna appartenenti al circuito;

Le informazioni dovranno essere trasmesse tramite file come indicato nell'Art. 23 del presente documento.

Il sistema informatico utilizzato dal concessionario dovrà permettere il perfetto interfacciamento con il sistema informatico del Politecnico garantendo la fornitura dei dati secondo le modalità, nei tempi e con la periodicità richiesta dalle seguenti specifiche:

1. Dati sui consumi e sui passaggi fatturati

In corrispondenza di ogni periodo di fatturazione vengono estratti i dati di dettaglio relativi alla fattura emessa dai quali possa essere ricostruito l'importo fatturato. Tali dati sono forniti dal concessionario al Politecnico su un file di testo a tracciato record fisso. Il nome (fisso) del file deve essere il seguente: FATT0001.TXT. Le specifiche di tracciato sono definite in Tabella A);

2. Dati sui consumi e sui passaggi periodici

Con cadenza almeno settimanale vengono forniti dal concessionario al Politecnico su un file di testo a tracciato record fisso i dati relativi ai consumi e ai passaggi della settimana/periodo.

Il nome (variabile) del file deve essere il seguente: AAAAMMGG_INC.TXT dove aaaa, mm, gg sono rispettivamente l'anno il mese ed il giorno di elaborazione. Le specifiche di tracciato coincidono con quelle del file precedente e sono anch'esse definite in Tabella A);

3. Elenco degli Esercizi Convenzionati

In corrispondenza di ogni variazione delle informazioni relative agli esercizi convenzionati viene fornito dal concessionario al Politecnico un file di testo a tracciato record fisso nel formato CSV con delimitatore “;”. Il nome del file deve essere il seguente: LOC00001.TXT. Le specifiche di tracciato sono in Tabella B).

Art.23 – Tracciati record

Il Politecnico si riserva la possibilità di richiedere modifiche dei tracciati forniti dal concessionario durante tutto il periodo di validità del contratto.

Tabella A): specifiche file consumi e passaggi (mensili e periodici)

CAMPO	LUNGHEZZA	POSIZ.	DESCRIZIONE
Codice_tipo_file	1	1	Codice identificativo della versione del formato del file di consumi. Serve a distinguere il file di consumi da altri in formati non più utilizzati. Alfanumerico. Valore campo = “B”
Codice_Esercizio	6	2	Codice identificativo dell'Esercizio convenzionato presso il quale è stato consumato il buono o effettuato il passaggio. Alfanumerico
Numero_CARD	8	8	Numero identificativo della CARD che ha effettuato il consumo/passaggio. Alfanumerico con zeri di riempimento a sinistra
Numero Matricola	6	16	Numero identificativo dell'utente che ha effettuato il consumo/passaggio. Alfanumerico con zeri di riempimento a sinistra
Data_consumo	8	22	Data di consumo/passaggio nel formato AAAAMMGG Alfanumerico con zeri di riempimento per mesi e giorni < 10

CAMPO	LUNGHEZZA	POSIZ.	DESCRIZIONE
Ora_consumo	4	30	Ora di consumo/passaggio nel formato HHMM Alfanumerico con zeri di riempimento per ore e minuti < 10
Valore_buono	8	34	Valore del buono. Omesso il separatore dei centesimi. Alfanumerico con spazi di riempimento a sinistra es. 5,20 Euro → “ 520” Per la categoria utenti “Personale Vario” il valore del buono è 0 in quanto la CARD ha solo funzione di abilitazione all’accesso al servizio ed il costo è completamente a carico dell’utente. Verrà quindi rappresentato come 000 (pari a 0 Euro e 00 centesimi)
Tipo_transazione	1	42	Indica se la transazione presso l’Esercizio è avvenuta normalmente tramite terminale POS o se, per problemi tecnici è stata effettuata manualmente con procedura di emergenza. Valore alfanumerico: A = Automatica; M = Manuale
Numero_Modulo	7	43	Indica il numero progressivo del modulo manuale fatto firmare all’utente presso l’esercizio in caso sia stata utilizzata la procedura manuale anziché quella tramite POS per problemi tecnici. Alfanumerico con spazi di riempimento a destra. Se la transazione è Automatica (campo Tipo_Transazione = A) il campo viene assegnato al valore “BADGE”. Se la transazione è Manuale (campo Tipo_Transazione = M) conterrà un valore alfanumerico imputato dalla concessionario.
Tipo_CARD	1	50	Valore numerico che individua la categoria dell’utente: 4=Dipendente, 5=Ospite, 9=Personale Vario

Esempio di tracciato del file di consumi:

```

B0566170000229300220620020109133500000520ABADGE 4
B0255660000267501133220021130175100000520ABADGE 4
B0669840000269800065420021130123000000520M12345 4
B0095590000281800354420021130083600000520ABADGE 4
B0255660000305602265120021130144100000520ABADGE 4

```

Tabella B): specifiche file dati Esercizi

CAMPO	LUNGHEZZA	POSIZ	CONTENUTO
Codice Esercizio	6	1	Codice univoco per ogni esercizio. I codici esercizio presenti nel file di consumi/passaggi devono essere sempre direttamente relazionabili con le istanze dei codici presenti in questo campo. Alfanumerico
Descrizione	30	8	Descrizione esercizio/Ragione Sociale. Alfanumerico
Indirizzo (Via)	30	39	Alfanumerico
Cap	5	70	Alfanumerico
Indirizzo (Città)	30	76	Alfanumerico
Sigla Provincia	2	107	Alfanumerico
Telefono	15	110	Alfanumerico
Data chiusura esercizio (locale disattivo)	8	126	Indica la data in cui l'Esercizio è stato disattivato dal circuito. Alfanumerico. Formato: AAAAMMGG
Persona Riferimento Esercizio	30	135	Cognome, Nome di una persona di riferimento dell'Esercizio. Alfanumerico
Data apertura esercizio (data attivazione)	8	166	Indica la data in cui l'Esercizio è stato attivato sul circuito. Alfanumerico. Formato: AAAAMMGG
Giorno Chiusura	15	175	Alfanumerico
FAX	15	191	Alfanumerico