

**CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO  
IN GESTIONE DEI SERVIZI  
DI BIGLIETTERIA**

1	TERMINOLOGIA	4
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
3	CONDIZIONI GENERALI	5
3.1	Norme di carattere generale	5
3.2	Clausola sociale	6
3.3	Sospensione delle attività	6
3.4	Esclusiva	6
4	PUNTI TPER - DEFINIZIONE DEI LOTTI	7
4.1	Punti TPER	7
4.2	Modifiche ai Punti TPER	7
5	PUNTI TPER - DEFINIZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI NEI SINGOLI LOTTI	7
5.1	Lotto n. 1	8
5.1.1	Punto TPER Marconi: via Marconi n. 4, Bologna	8
5.1.2	Campagna abbonamenti agevolati	8
5.2	Lotto n. 2	8
5.2.1	Punto TPER Autostazione: piazza XX Settembre n. 6, Bologna	8
5.2.2	Punto TPER Stazione Centrale: p.le Medaglie d'Oro n. 1/C, Bologna	9
5.2.3	Punto TPER Fiera di Bologna: Piazza della Costituzione	9
5.2.4	Punti TPER Straordinari: Stazione, Stadio, Parco Nord, Unipol Arena	9
5.3	Lotto n. 3	9
5.3.1	Punto TPER Stazione: piazzale della Stazione n. 24, Ferrara	9
6	PRESTAZIONI IN ECONOMIA	10
6.1	Prestazioni in economia	10
7	GESTIONE DEI TITOLI E RENDICONTAZIONE	10
7.1	Generalità	10
8	INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE	12
8.1	Infrastruttura IT e apparecchiature informatiche	12
9	PULIZIE DEI LOCALI	12
9.1	Pulizie dei locali	12
10	SICUREZZA E IGIENE DEI LAVORATORI	12
10.1	Sicurezza	12
11	CARATTERISTICHE DEL PERSONALE ADDETTO AI PUNTI TPER	14

11.1	<b>Caratteristiche generali</b>	14
11.2	<b>Rispetto delle regole previste dalla Carta dei Servizi TPER</b>	14
11.3	<b>Non conformità di comportamento</b>	15
11.4	<b>Formazione</b>	15
11.5	<b>Aggiornamenti</b>	16
11.6	<b>Elenco del personale</b>	16
12	<b>RESPONSABILE</b>	16
12.1	<b>Responsabile</b>	16
13	<b>PREZZI BASE DI GARA E MODALITÀ DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA</b>	17
13.1	<b>Prezzo base di gara</b>	17
13.2	<b>Offerta economica</b>	18
13.3	<b>Offerta tecnica</b>	18
14	<b>CRITERI DI AGGIUDICAZIONE</b>	18
14.1	<b>OFFERTA ECONOMICA</b>	18
14.2	<b>OFFERTA TECNICA</b>	19
15	<b>CONTRATTO</b>	21
15.1	<b>Inizio e durata del contratto</b>	21
15.2	<b>Corrispettivo, fatturazione e pagamento</b>	22
15.3	<b>Revisione prezzi</b>	22
15.4	<b>Fidejussione a garanzia della buona esecuzione del contratto</b>	22
15.5	<b>Fidejussione a garanzia del Fondo Dotazione iniziale</b>	22
16	<b>CONTROLLI E INADEMPIMENTI</b>	23
17	<b>PENALI</b>	24
18	<b>CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA</b>	25
19	<b>DIVIETO DI CESSIONE DELL'ACCORDO - SUBAPPALTO</b>	25
20	<b>PRIVACY – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI</b>	25
21	<b>TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.</b>	26
22	<b>DECRETO LEGISLATIVO 231/2001 e CODICE ETICO</b>	26
23	<b>FORO COMPETENTE</b>	26
24	<b>ELENCO ALLEGATI</b>	26

## **1 TERMINOLOGIA**

Si intendono da qui in poi convenzionalmente per:

- . "Impresa aggiudicataria" o semplicemente "Aggiudicataria", l'Impresa che si aggiudicherà la gestione dei servizi di biglietteria, alle condizioni di cui al presente Capitolato;
- . "Impresa concorrente" o semplicemente "il Concorrente", l'Impresa che partecipa alla gara per l'aggiudicazione dei servizi di biglietteria;
- . "TPER", la Committente TPER S.p.A.
- . "PUNTI TPER", i Punti di contatto con la clientela e di vendita di quanto specificato nel presente capitolato (per il dettaglio cfr. paragrafo 4)

## **2 OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Le attività oggetto del presente capitolato sono:

- a) la vendita dei titoli di viaggio validi per TPER e per altre imprese di trasporto che abbiano eventualmente affidato a TPER il servizio di vendita. L'attività riguarda inoltre eventuali documenti di viaggio diversi dai titoli di viaggio (ad es. prenotazioni, tessere di riconoscimento) anche privi di corrispettivo economico. I titoli potranno essere differenti per tipologia, modalità di emissione, caratteristiche del supporto, ecc. (a titolo esemplificativo: prestampati, emessi con procedure informatiche; di tipologia non convenzionale - magnetico, microchip, ecc.);
- b) il rimborso di titoli di credito (scontrini/resto) eventualmente presentati per l'incasso dalla Clientela, in conformità con eventuali relative procedure emesse da TPER; ricezione richieste di indennizzo degli utenti e gestione dei relativi pagamenti;
- c) la sostituzione, ove possibile in conformità con le relative procedure emesse da TPER, di titoli di viaggio e l'eventuale rimborso o conguaglio economico (ad es. in caso di titoli emessi regolarmente ma non più in linea con le esigenze del Cliente, in caso di errori materiali commessi al momento dell'emissione, di malfunzionamento delle obliteratrici e/o delle emettitrici, ecc.), anche in occasione del cambio tariffe;
- d) l'informazione alla Clientela in merito al servizio, alle linee, alle tariffe (tipologia e costo titoli, modalità di utilizzo) del trasporto pubblico locale e del trasporto i cui Vettori abbiano affidato a TPER la vendita dei propri titoli di viaggio;
- e) l'informazione alla Clientela in merito agli articoli che sarà possibile acquistare o reperire presso i Punti TPER;
- f) la riscossione delle sanzioni amministrative elevate in vettura dai Verificatori Titoli di Viaggio o da altro personale allo scopo delegato da TPER;
- g) acquisizione diretta reclami ed inoltro diretto ai competenti uffici secondo le procedure stabilite da TPER;
- h) assistenza alla clientela alla compilazione di modulistica, ad es. quando prevista dalle procedure di emissione di particolari titoli (autocertificazioni in caso di rilascio di abbonamenti o tessere di riconoscimento, documentazione aventi diritto all'accesso alle tariffe agevolate riservate ad Anziani, Disabili, Rifugiati e Richiedenti Asilo, ecc.), secondo le direttive stabilite da TPER;

- i) la custodia, consegna ed il successivo ritiro a/da agenti di TPER (o di altra Impresa allo scopo delegata da TPER) di emettitrici automatiche per la bigliettazione in vettura con contestuale relativa registrazione di movimenti di presa e consegna;
- j) la consegna ed il ritiro ai/dai capireno TPER (titoli di viaggio, sanzioni, materiale di consumo per dispositivi di vendita, modulistica, corrispondenza indirizzata al personale, corrispondenza indirizzata ai competenti uffici TPER);
- k) la gestione degli oggetti rinvenuti in vettura e consegnati ai Punti TPER da Clienti o da agenti TPER; per ciascun oggetto dovrà essere prodotta la relativa registrazione e curata la conservazione in conformità con le relative procedure emesse da TPER;
- l) la vendita dei titoli validi per la sosta nelle aree di Bologna regolamentate dal Piano Sosta comunale; la vendita dei titoli di accesso alle zone del territorio ad accesso limitato, in conformità con i piani comunali di mobilità;
- m) l'informazione alla Clientela in merito al piano sosta ed ai piani mobilità della città di Bologna, ed ai relativi titoli di accesso/sosta;
- n) la ricarica, ove previsto, di titoli di viaggio, di sosta o di accesso;
- o) la vendita di titoli di altri Enti o Società (Comune, Fiera, teatri, sale cinematografiche, ecc.) eventualmente convenzionate con TPER;
- p) la vendita di merchandising;
- q) il supporto alla distribuzione, alla pubblicizzazione e alla diffusione di materiale informativo e/o promozionale posto a disposizione da TPER; l'eventuale vendita dello stesso materiale, secondo le disposizioni indicate da TPER;
- r) gestione di eliminacode, di dispenser, rotatorie, scansie e di tutto il relativo materiale destinato al pubblico;
- s) il supporto ad attività collegate a campagne promozionali di TPER (o di Enti o Società con TPER convenzionate) con consegna e raccolta di questionari, distribuzione degli orari, ecc.;
- t) la consegna di buoni mensa TPER al personale aziendale;
- u) quando e se previsto, lo smistamento della posta in arrivo e in partenza trasportata da vetture di TPER e/o da vetture di altre Imprese a TPER riconducibili a specifici accordi in materia;
- v) per le sedi ove previsto, gestione del sistema "C'entro in bici" e relativi consegna/ritiro chiavi;
- w) emissione fatture, ove richiesto dalla legge o dai clienti, e gestione delle anagrafiche dei clienti.

<b>3</b>	<b>CONDIZIONI GENERALI</b>
----------	----------------------------

### **3.1 Norme di carattere generale**

L'Impresa aggiudicataria dovrà svolgere il lavoro oggetto del presente capitolato con la massima accuratezza, garantendo un elevato standard di qualità e continuità del servizio mediante l'impiego di personale alle proprie dipendenze qualificato e appropriatamente formato, impegnandosi ad uniformare la propria azione, nello svolgimento delle attività descritte nel presente Capitolato, ai principi e ai valori guida indicati nella carta dei servizi aggiornata ed emessa ogni anno da TPER.

L'Impresa aggiudicataria si impegna inoltre a rispettare rigorosamente le indicazioni che le saranno comunicate da TPER, particolarmente quelle relative ad operazioni e procedure che presentano rilevanza contabile, fiscale e amministrativa.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra TPER e le persone impiegate dalla aggiudicataria per l'esecuzione dei lavori, persone che dovranno essere, come sopra specificato, ad ogni effetto alle dirette dipendenze dell'Impresa aggiudicataria stessa.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga inoltre ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti impegnati nell'esecuzione dei lavori, il trattamento economico/normativo previsto dalla contrattazione di riferimento in rapporto al livello delle mansioni effettivamente svolte.

Sono a carico dell'Impresa aggiudicataria le retribuzioni ed assicurazioni previdenziali, assistenziali e infortunistiche nonché per la sicurezza ed igiene sul lavoro, l'applicazione di quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e successive modifiche nonché quant'altro reso obbligatorio nei confronti del personale dipendente, in virtù di leggi, regolamenti o accordi di lavoro.

Nell'ambito del proprio personale, l'Impresa aggiudicataria dovrà designare un Responsabile per la gestione e il controllo del proprio personale e per i rapporti con TPER (cfr. successivo capitolo 12).

TPER è esonerata da qualunque responsabilità derivante da ogni rapporto tra l'aggiudicatario e i terzi.

L'Impresa aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità civile e penale in caso di danni eventualmente arrecati dal proprio personale nell'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato.

### **3.2 Clausola sociale**

L'Impresa aggiudicataria subentrante deve prioritariamente assumere gli stessi addetti che operavano alle dipendenze dell'Impresa aggiudicataria uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa prescelta dall'imprenditore subentrante.

### **3.3 Sospensione delle attività**

Le attività previste dal presente Capitolato potranno essere temporaneamente rinviate o sospese solamente per cause non imputabili all'Impresa aggiudicataria, quali agitazioni civili, calamità naturali, scioperi (purché non dovuti ad inadempienze contrattuali dell'Impresa aggiudicataria nei confronti del proprio personale e comunque ufficialmente comunicati ad TPER nei tempi previsti dalle vigenti norme in materia di astensione dal lavoro del personale stesso), sospensioni dell'erogazione dell'energia elettrica (purché non derivanti da responsabilità dell'Impresa aggiudicataria) e comunque nei limiti di durata effettiva di tali cause. Al termine, il servizio dovrà riprendere tempestivamente secondo le modalità previste.

In tali casi TPER si riserva la facoltà di provvedere direttamente all'effettuazione delle attività previste dal presente Capitolato, senza che l'Impresa aggiudicataria possa avanzare diritti o pretese.

L'Impresa aggiudicataria s'impegna sin d'ora a concordare, con le competenti istanze sindacali ed approvare con le competenti Autorità, un protocollo d'intesa che inquadri le attività previste dal presente Capitolato nell'ambito della Legge 146/90 e che quindi ne determini le prestazioni minime essenziali da garantirsi in concomitanza di manifestazioni di sciopero. Tale adempimento deve essere soddisfatto entro un mese dall'inizio del contratto.

### **3.4 Esclusiva**

Le attività oggetto del presente Capitolato non vengono affidate in esclusiva.

In particolare:

- all'interno di uno stesso Punto TPER le attività oggetto del presente Capitolato saranno affidate solo all'Impresa aggiudicataria;
- le stesse attività potranno essere affidate ad altra Impresa se svolte al di fuori dei Punti TPER di seguito individuati;
- all'interno di uno stesso Punto TPER ulteriori attività rispetto a quelle indicate al paragrafo 2, potranno essere affidate ad altra Impresa;
- TPER potrà inoltre effettuare direttamente, mediante proprio personale o personale esterno espressamente incaricato, tutte od alcune delle attività previste nel presente Capitolato (a titolo di esempio, effettuare presso la propria sede l'emissione di titoli di viaggio in esecuzione di particolari procedure che non comportano la necessità di presenza fisica del Cliente presso uno dei Punti TPER).

#### **4 PUNTI TPER - DEFINIZIONE DEI LOTTI**

I servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere svolti dall'Impresa aggiudicataria in modo continuativo, presso i seguenti Punti vendita:

##### **4.1 Punti TPER**

###### **Lotto n. 1**

**Punto TPER Marconi: via Marconi n. 4, Bologna**

###### **Lotto n. 2**

**Punto TPER Autostazione: piazza XX Settembre n. 6, Bologna**

**Punto TPER Stazione Centrale: p.le Medaglie d'Oro n. 1/C, Bologna**

**Punto TPER Fiera di Bologna: piazza della Costituzione**

**Punti TPER Straordinari:** si tratta di Punti vendita in strutture prefabbricate (cabine, containers attrezzati, ecc.) aperti in occasione di particolari manifestazioni presso i siti di accesso alla rete di trasporto pubblico (Stazione, Stadio, Parco Nord, Unipol Arena, ecc.).

###### **Lotto n. 3**

**Punto TPER Stazione: p.le della Stazione n. 24, Ferrara**

TPER si riserva di attribuire ad ognuno dei suddetti Punti TPER ordinari e straordinari tutte o alcune delle attività elencate nel capitolo 2.

##### **4.2 Modifiche ai Punti TPER**

L'Impresa aggiudicataria avrà l'obbligo di assecondare in termini di standard qualitativi, organizzativi ed economici eventuali richieste di TPER relative a variazioni logistiche riguardanti uno o più Punti TPER, ovvero all'apertura di nuovi Punti TPER straordinari.

#### **5 PUNTI TPER - DEFINIZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI NEI SINGOLI LOTTI**

Nell'Allegato A) sono riportati gli orari di apertura dei Punti TPER ed il numero di sportelli contemporaneamente aperti nei vari periodi dell'anno.

L'Impresa aggiudicataria si impegna fin d'ora ad adeguare il livello di servizio (orari e numero di sportelli aperti) alle mutevoli esigenze di TPER. I maggiori o minori oneri conseguenti determineranno l'adeguamento dei corrispettivi.

Gli orari indicati nell'Allegato A) si riferiscono esclusivamente all'attività di sportello a disposizione del pubblico.

Nella definizione delle risorse da impiegare presso i vari Punti TPER vanno considerate le variazioni stagionali d'offerta del servizio di trasporto pubblico e soprattutto la concomitanza con l'inizio e il termine dell'anno scolastico. In particolare le attività saranno ridotte nei mesi di luglio e agosto, mentre saranno particolarmente intense nel periodo immediatamente precedente l'apertura delle scuole (rilascio/rinnovo abbonamenti annuali), in occasione dei cambi di tariffe, nei giorni di fine mese (rilascio/rinnovo abbonamenti mensili) e in occasione dei rinnovi degli abbonamenti per speciali categorie di utenti.

L'Impresa aggiudicataria dovrà assicurare il servizio nei giorni feriali ed al sabato, anche in orari differenti da quelli di attuale apertura, per richieste pervenute entro le ore 15.00 del giorno precedente. TPER si impegna comunque a comunicare tale esigenza con il massimo anticipo possibile.

## **5.1 Lotto n. 1**

### **5.1.1 Punto TPER Marconi: via Marconi n. 4, Bologna**

Gli orari di apertura del Punto TPER Marconi ed il numero di sportelli contemporaneamente aperti nei vari periodi dell'anno sono riportati nell'Allegato A).

### **5.1.2 Campagna abbonamenti agevolati**

L'emissione degli abbonamenti agevolati (famiglie numerose, disabili, anziani, rifugiati e richiedenti asilo, vittime di tratta di essere umani e grave sfruttamento, etc.) avviene sempre con procedure ad hoc che difficilmente si conciliano con l'attività di sportello per i clienti ordinari.

La particolare attività concerne essenzialmente il servizio di ricezione domande, la verifica della documentazione presentata, l'eventuale assistenza alla compilazione della modulistica e l'emissione e la distribuzione titoli di viaggio esclusivamente a favore delle persone residenti presso i Comuni convenzionati con TPER.

L'attività di cui sopra sarà quindi svolta da ulteriore personale dell'Impresa aggiudicataria: anche in questo caso, TPER si riserva di dettagliare di volta in volta con il massimo anticipo possibile le date e le eventuali particolari esigenze della campagna in programma.

I servizi aggiuntivi previsti per la Campagna abbonamenti agevolati descritti nel presente paragrafo verranno pagati in relazione alle ore effettivamente prestate e rendicontate, applicando le tariffe orarie previste al paragrafo 13.1 del presente Capitolato, al netto del ribasso proposto in gara.

Ai fini dell'offerta e a solo titolo indicativo l'impiego di risorse per la **Campagna abbonamenti agevolati** previste al presente paragrafo, negli ultimi quattro anni è stato di circa 1.200 ore/anno (sola attività di sportello a disposizione del pubblico, al netto quindi di eventuali tempi accessori per particolari lavorazioni).

## **5.2 Lotto n. 2**

### **5.2.1 Punto TPER Autostazione: piazza XX Settembre n. 6, Bologna**

Gli orari di apertura del Punto TPER Autostazione ed il numero di sportelli contemporaneamente aperti nei vari periodi dell'anno sono riportati nell'Allegato A).

### **5.2.2 Punto TPER Stazione Centrale: p.le Medaglie d'Oro n. 1/C, Bologna (opzionale)**

Gli orari di apertura del Punto TPER Stazione Centrale ed il numero di sportelli contemporaneamente aperti nei vari periodi dell'anno sono riportati nell'Allegato A).

Questo punto vendita non è attualmente operativo. TPER si riserva la possibilità di attivare nuovamente tale biglietteria in subordine alle necessarie autorizzazioni della proprietà e degli enti competenti per la messa a norma della struttura.

### **5.2.3 Punto TPER Fiera di Bologna: Piazza della Costituzione**

Struttura stabile utilizzata in occasione di tutte le manifestazioni fieristiche (con ingresso in Piazza della Costituzione) o in concomitanza di avvenimenti culturali di particolare interesse (Palazzo dei Congressi, Galleria d'Arte Moderna, ecc.).

In occasione di tutte le fiere per le quali è prevista l'apertura degli ingressi fiera di piazza Costituzione e/o di piazzale Aldo Moro, l'Impresa aggiudicataria dovrà garantire la presenza di personale per garantire l'acquisto del titolo di viaggio per il ritorno verso la stazione ferroviaria, il centro città o l'aeroporto.

Il servizio andrà svolto indicativamente per 7 (sette) ore, fino ad almeno mezz'ora dopo l'orario di chiusura della fiera. Il calendario fieristico è consultabile presso il sito dell'Ente Fiere di Bologna.

TPER si riserva di dettagliare di volta in volta le eventuali particolari esigenze di apertura dei Punti di vendita, che saranno comunicate all'Impresa aggiudicataria con il debito anticipo sulla data delle manifestazioni.

I servizi aggiuntivi previsti nel Punto TPER Fiera di Bologna verranno pagati in relazione alle ore effettivamente prestate e rendicontate, applicando le tariffe orarie previste al paragrafo 13.1 del presente Capitolato, al netto del ribasso proposto in gara.

Ai fini dell'offerta e a solo titolo indicativo, l'impiego di risorse presso il Punto TPER Fiera di Bologna, negli ultimi quattro anni è stato di circa 800 ore/anno (sola attività di sportello a disposizione del pubblico, al netto quindi di eventuali tempi accessori per particolari lavorazioni).

### **5.2.4 Punti TPER Straordinari: Stazione, Stadio, Parco Nord, Unipol Arena**

In occasione di particolari manifestazioni può essere necessaria l'apertura di Punti vendita straordinari anche presso i siti di accesso alla rete di trasporto pubblico (Stazione, Stadio, Parco Nord, Unipol Arena, etc.): anche in questo caso, TPER si riserva di dettagliare di volta in volta le eventuali particolari esigenze di apertura dei Punti di vendita, che saranno comunicate alla Impresa aggiudicataria con il debito anticipo sulla data delle manifestazioni.

I servizi aggiuntivi previsti nei Punti TPER straordinari presso i suddetti siti, verranno pagati in relazione alle ore effettivamente prestate e rendicontate, applicando le tariffe orarie previste al paragrafo 13.1 del presente Capitolato, al netto del ribasso proposto in gara.

Ai fini dell'offerta e a solo titolo indicativo, l'impiego di risorse presso i Punti TPER straordinari, negli ultimi quattro anni è stato di circa 100 ore/anno (sola attività di sportello a disposizione del pubblico, al netto quindi di eventuali tempi accessori per particolari lavorazioni).

## **5.3 Lotto n. 3**

### **5.3.1 Punto TPER Stazione: piazzale della Stazione n. 24, Ferrara**

Gli orari di apertura del Punto TPER Stazione ed il numero di sportelli contemporaneamente aperti nei vari periodi dell'anno sono riportati nell'Allegato A).

## **6 PRESTAZIONI IN ECONOMIA**

### **6.1 Prestazioni in economia**

In caso di particolari necessità, al fine di assicurare il servizio, potrà essere richiesta da parte di TPER l'effettuazione di ulteriori prestazioni in aggiunta rispetto a quelle definite nei precedenti paragrafi.

Saranno in questi casi i responsabili di TPER a comunicare, con il massimo anticipo possibile, le necessità specifiche.

Il compenso per tali servizi sarà quello previsto per prestazioni in economia espresso nel paragrafo 13.1 del presente Capitolato, al netto del ribasso proposto in gara.

## **7 GESTIONE DEI TITOLI E RENDICONTAZIONE**

### **7.1 Generalità**

TPER consegna all'Impresa aggiudicataria un primo lotto titoli di viaggio e sosta di tipo prestampato a credito (fondo dotazione iniziale) per un importo pari a:

**Lotto n.1: euro 150.000,00 (centocinquantamila/00)**

**Lotto n.2: euro 150.000,00 (centocinquantamila/00)**

**Lotto n.3: euro 30.000,00 (trentamila/00)**

Tale credito dovrà essere regolato al termine del periodo di affidamento dei servizi di biglietteria; salvo gli altri casi previsti nel presente contratto, tutti i successivi riacquisti di prestampato effettuati dall'Impresa aggiudicataria saranno pagati al valore facciale a TPER a vista.

La responsabilità della custodia dei titoli, degli incassi e di quant'altro consegnato per la vendita o la distribuzione è a totale carico dell'Impresa aggiudicataria anche per quanto riguarda lo smarrimento, il furto, la rapina e la distruzione. Pertanto, TPER tratterà dai pagamenti le somme eventualmente non versate dall'Impresa aggiudicataria per le cause di cui sopra in tempi immediatamente successivi agli eventi che hanno determinato l'ammanco o il danno.

In caso di cambio tariffe, là ove si rendesse necessario per le particolari caratteristiche tariffarie dei titoli di cui trattasi, o per esigenze di TPER i titoli invenduti potranno essere sostituiti con altri a prezzi aggiornati, previa restituzione delle rimanenze o pagamento per i titoli già venduti a totale reintegro del credito affidato.

TPER predispone le stazioni computerizzate per l'emissione dei titoli. Sui personal computer di tali stazioni non potranno assolutamente essere installati programmi o versioni di programmi diversi da quelli installati da TPER. Si sottolinea che la violazione di questa norma comporterà l'immediata risoluzione del contratto.

Le operazioni di vendita, il relativo incasso e l'eventuale rilascio di ricevuta su richiesta dell'acquirente devono essere effettuati tramite l'apposita procedura di vendita allo sportello, in maniera

- tempestiva: contestualmente alla vendita
- completa e corretta.

In caso di eccezionale e temporanea inaccessibilità della procedura di sportello sarà comunque possibile effettuare la vendita di titoli prestampati.

Gli incassi inerenti i titoli, con esclusione del prestampato che risulti già regolarizzato al momento della consegna, dovranno essere versati entro il quarto giorno lavorativo successivo la data del venduto.

L'Impresa aggiudicataria si impegna a indicare nella causale di versamento del bonifico la seguente dicitura: "BIGLIETTERIE: VENDUTO DEL XX/XX/XX".

Per ogni versamento l'Impresa aggiudicataria dovrà trasmettere a TPER la rendicontazione giornaliera del venduto riferita al versamento effettuato. La rendicontazione dovrà tenere conto degli eventuali resi ai clienti e dovrà essere trasmessa secondo il prospetto riportato nell' Allegato B) e relativo file.

TPER non risponde in alcun modo della gestione degli incassi che dovranno essere conservati e gestiti a cura e responsabilità del gestore.

TPER entro 5 giorni consecutivi dalla data versamento comunicherà eventuali differenze riscontrate nei dati di vendita rispetto a quanto versato per il medesimo periodo. La società aggiudicataria si impegna a procedere, ogni eccezione fin d'ora rimossa, all'immediato pagamento del minor versamento entro il termine di 5 giorni consecutivi e si riserva di verificare le differenze riscontrate e darne giustificazione a suo favore entro il termine di 1 mese dalla data comunicazione di TPER. Nel caso le giustificazioni vengano condivise da TPER, TPER stessa si impegna a restituire la maggiore somma versata. Decorsi i periodi sopra riportati l'Impresa aggiudicataria non potrà pretendere alcuna restituzione degli importi versati.

Gli incassi relativi alle altre vendite o incassi non relative ai titoli (stalli) dovranno essere versati, con bonifico separato, entro il quarto giorno lavorativo successivo la data del venduto.

L'Impresa aggiudicataria si impegna a indicare nella causale di versamento del bonifico la seguente dicitura: "STALLI: VENDUTO DEL XX/XX/XX".

Per ogni versamento l'Impresa aggiudicataria dovrà trasmettere a TPER la rendicontazione giornaliera del venduto riferita al versamento effettuato. La rendicontazione dovrà essere trasmessa secondo il prospetto riportato nell' Allegato B) e relativo file.

Giornalmente l'Impresa aggiudicataria dovrà inoltrare a TPER, originali dei giustificativi degli eventuali rimborsi effettuati o delle emissioni a costo zero, originali delle contabili delle chiusure di cassa giornaliera copia degli stessi dovrà essere tenuta dall'Impresa aggiudicataria.

Resta a carico dell'Impresa aggiudicataria la conservazione, catalogazione, registrazione e scansione delle pratiche relative agli abbonamenti per categorie protette, mandato di addebito su c/c per pagamenti rateali tramite mod. SEPA. A tal fine TPER si impegna a fornire idoneo supporto tecnico/software per la registrazione, scansione e archiviazione ottica dei documenti che dovrà avvenire entro e non oltre 10 giorni consecutivi dalla loro presentazione. I documenti cartacei archiviati dall'Impresa aggiudicataria saranno recuperati periodicamente a cura di TPER.

Per la gestione degli incassi per contanti, l'Impresa aggiudicataria potrà utilizzare i sistemi che riterrà più opportuni, incluse le casseforti a bocca di lupo ubicate presso ogni punto vendita.

L'Impresa aggiudicataria dovrà garantire ai clienti la possibilità di pagare tramite POS (Bancomat e Carta di Credito) gli incassi verranno canalizzati direttamente sul conto bancario dell'Impresa aggiudicataria. I costi bancari relativi alla gestione degli incassi con moneta elettronica sono a carico dell'Impresa aggiudicataria e sono remunerati nel compenso complessivamente pattuito.

E' inoltre a cura dell'Impresa aggiudicataria il ritiro presso la Funzione Vendita di TPER (con seguente distribuzione ai punti vendita) dei titoli e/o dei materiali necessari alla loro emissione. I quantitativi dovranno essere comunicati a TPER con almeno 24 (ventiquattro) ore lavorative di anticipo sulla data del ritiro. L'Impresa aggiudicataria sarà responsabile anche della conservazione dei biglietti e dei

materiali ricevuti in dotazione (esempio: i rotoli di carta vergini da utilizzare per la stampa dei titoli magnetici, le tessere Mi Muovo a microchip, etc.).

## **8      INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE**

### **8.1    Infrastruttura IT e apparecchiature informatiche**

L'infrastruttura IT, le apparecchiature informatiche e quant'altro necessario all'espletamento delle attività di cui al presente capitolato sono fornite da TPER e riepilogate nell'Allegato D). L'allegato, ovviamente, riporta la situazione dell'inizio della gestione e verrà, pertanto, rivisto e aggiornato ogni anno.

Le sedi dei punti TPER sono dotate di infrastruttura di rete locale e collegate con rete geografica alla sede centrale di TPER.

TPER provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle attrezzature di sua proprietà ad esclusione di tutti i casi in cui il mancato funzionamento o danno sia provocato da incuria o cattivo uso da parte del personale dell'Impresa aggiudicataria.

Tutte le modifiche e le innovazioni agli impianti e alle attrezzature di TPER dovranno essere preventivamente autorizzate per iscritto da TPER medesima.

Le attrezzature fuori uso od obsolete di proprietà di TPER devono ad essa essere restituite.

Alla scadenza del contratto l'Impresa aggiudicataria dovrà riconsegnare ad TPER tutto quanto elencato nell'ultimo inventario, negli stessi quantitativi e tipi.

L'acquisto di nuove attrezzature, con esclusione di quelle adibite all'emissione dei titoli, é a carico dell'Impresa aggiudicataria, la quale potrà scegliere a proprio insindacabile giudizio i marchi ed i modelli di proprio gradimento. Tali nuove attrezzature saranno di proprietà della Impresa aggiudicataria.

L'Impresa aggiudicataria dovrà assumere a proprio carico l'utenza telefonica.

## **9      PULIZIE DEI LOCALI**

### **9.1    Pulizie dei locali**

Sono a totale carico dell'Impresa aggiudicataria le seguenti pulizie da effettuarsi presso tutti i Punti TPER:

- a) dei locali, degli arredi, delle attrezzature;
- b) delle superfici vetrate sia interne che esterne ai locali;
- c) dei banchi vendita sia all'interno che all'esterno dei locali;
- d) dei servizi igienici in uso esclusivo al personale dell'Impresa aggiudicataria.

La frequenza delle pulizie deve essere tale da garantire ambiente ed arredi costantemente puliti anche nelle ore di punta e durante i periodi di maggiore affluenza (campagne, eventi, etc.).

## **10     SICUREZZA E IGIENE DEI LAVORATORI**

### **10.1   Sicurezza**

L'Impresa aggiudicataria dovrà collaborare con TPER in materia di sicurezza e presentare dettagliate e documentate garanzie circa il rispetto delle vigenti Leggi in materia di sicurezza e igiene dei lavoratori.

In particolare dovranno essere documentati i seguenti aspetti:

- a) copia dell'iscrizione alla C.C.I.A.A.;
- b) autocertificazione del possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale e l'eventuale ulteriore documentazione con le indicazioni ritenute necessarie da TPER a qualificare l'azienda dal punto di vista tecnico-professionale in relazione ai lavori oggetto del contratto;
- c) nominativo del referente/preposto al quale TPER farà riferimento nel caso si rendano necessari chiarimenti o integrazioni in materia di sicurezza sul lavoro e del personale autorizzato ad operare negli impianti TPER nonché della documentazione necessaria a dimostrare la regolarità contributiva del suddetto personale;
- d) il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI), debitamente compilato nella prima ed ultima pagina;

Le suddette informazioni dovranno essere mantenute costantemente aggiornate nel caso in cui intervenissero modifiche.

L'Impresa aggiudicataria dovrà inoltre:

- a) rispettare pienamente le leggi in vigore in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- b) informare tempestivamente TPER dei rischi eventualmente insorti nello svolgimento delle proprie attività;
- c) adottare, nei casi previsti dalla legge, un Piano di emergenza, di evacuazione e primo soccorso per i propri lavoratori e dei cittadini, comprese eventuali persone diversamente abili, presenti all'interno dei punti vendita. Nel caso in cui i locali siano inseriti in un complesso di uffici/locali più ampio, il Piano dovrà essere compatibile e coerente con quello in vigore nel complesso/luogo di svolgimento dell'attività;
- d) garantire la presenza in ogni punto vendita durante tutto l'orario di apertura di almeno un addetto adeguatamente formato alla gestione del primo soccorso (Decreto 388/2003) ed all'antincendio (DM 10/03/1998). Per il punto vendita di via Marconi 4 la formazione al primo soccorso dovrà comprendere il BLS per l'eventuale utilizzo del Defibrillatore (DAE) messo a disposizione da TPER.
- e) obbligarsi a non frequentare e a non permettere di frequentare ai propri dipendenti luoghi diversi da quelli nei quali l'accesso è strettamente necessario allo svolgimento delle attività contrattuali;
- f) provvedere ad assicurare i propri dipendenti così come richiesto dalle leggi vigenti;
- g) obbligarsi a rispettare e a far rispettare, dai propri dipendenti e dai terzi che accedano ai luoghi in cui si svolge il lavoro, il divieto assoluto di accesso alle persone non specificamente autorizzate;
- h) astenersi dal rimuovere e non permettere che altri rimuova o modifichi le protezioni, da chiunque predisposte, esistenti su impianti, macchinari o attrezzature, senza averne precedentemente verificato la fattibilità e comunque senza adottare le misure di sicurezza atte ad impedire il verificarsi di infortuni;
- i) astenersi dal compiere nonché impedire al proprio personale di compiere azioni che comportino la manipolazione o la modifica di macchinari o impianti;
- j) effettuare le attività affidate esclusivamente con mezzi o attrezzature di proprietà o affidatigli nell'ambito di quanto espressamente previsto nel Capitolato; qualora eccezionalmente l'Impresa aggiudicataria dovesse avere necessità di fare uso di mezzi o attrezzature di proprietà di TPER, all'infuori di quanto espressamente previsto, dovrà ottenerne la preventiva autorizzazione da un supervisore preposto di TPER;

- k) mantenere comunque e in ogni caso indenne TPER per qualsivoglia danno essa potesse venire chiamata a rispondere provocato dalla mancata ottemperanza, da parte dell'Impresa appaltatrice o lavoratore autonomo, delle vigenti leggi in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- l) osservare eventuali disposizioni TPER in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.
- m) formare ed informare il proprio personale ai sensi della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza del lavoro.

TPER si riserva di richiedere ulteriore documentazione oltre a quella espressamente richiesta in questo articolo.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga inoltre a rendere edotto il proprio personale incaricato di svolgere le attività nel rispetto di quanto previsto nel documento unico di valutazione dei rischi interferenti redatto in conformità della vigente normativa in materia di sicurezza,

L'Impresa aggiudicataria dovrà inoltre collaborare con TPER per garantire il rispetto delle vigenti leggi in materia di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori nonché della tutela ambientale e delle eventuali procedure e istruzioni operative definite dalla Commissione per il mantenimento dei sistemi di gestione della sicurezza conforme alla OHSAS 18001 e di gestione ambientale conforme alla norma ISO 14001.

## **11 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE ADDETTO AI PUNTI TPER**

### **11.1 Caratteristiche generali**

Il servizio dovrà essere svolto con personale particolarmente predisposto al contatto con il pubblico, al lavoro di gruppo ed alla collaborazione; esso dovrà essere adeguatamente preparato, se necessario tramite corsi specifici organizzati a spese dell'Impresa aggiudicataria, per svolgere il proprio lavoro con la massima cortesia e diligenza. E' indispensabile una buona conoscenza almeno della lingua inglese oltre l'italiano, capacità ed affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio denaro, così come la conoscenza della strumentazione e dei sistemi applicativi adottati.

Il personale avrà inoltre l'obbligo di indossare la divisa aziendale e di esporre sempre bene in vista il tesserino di riconoscimento riportante il logo di TPER, la propria fotografia, il proprio nome e il codice numerico di identificazione personale.

Per divisa aziendale si deve intendere un vestito di foggia e colore analoghi a quelli utilizzati dal personale di front-office di TPER, in conformità con le disposizioni aziendali in materia.

### **11.2 Rispetto delle regole previste dalla Carta dei Servizi TPER**

Il personale dell'Impresa aggiudicataria si impegna a rispettare rigorosamente tutte le norme contenute nella Carta dei Servizi emessa ogni anno da TPER, in modo particolare quelle riferibili al personale a contatto con il pubblico.

In ogni caso, il personale dell'Impresa aggiudicataria:

- a) nei rapporti con il cittadino, dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- b) risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e con la massima precisione;
- c) evita accuratamente discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti e mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;

- d) si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di TPER e da atteggiamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni di TPER.

Inoltre il personale dell'Impresa aggiudicataria:

- a) cura il proprio aspetto personale;
- b) indossa la divisa;
- c) espone il tesserino di riconoscimento.

### **11.3 Non conformità di comportamento**

TPER si riserva il diritto di richiedere all'Impresa aggiudicataria l'allontanamento di quegli Operatori che si siano resi protagonisti di almeno 3 (tre) episodi accertati di scortesia o di comportamento inurbano nei confronti della clientela; l'Impresa aggiudicataria si impegna conseguentemente alla loro immediata sostituzione.

La contestazione degli episodi potrà da TPER essere effettuata a seguito di segnalazioni pervenute dalla clientela, oppure tramite rilevazione diretta da parte di propri dipendenti o da persone appositamente incaricate, cui seguirà formale contestazione scritta.

E' assolutamente vietato al personale della società aggiudicataria il consumo di cibi all'interno dei Punti TPER.

### **11.4 Formazione**

Tutti gli Operatori di nuova assegnazione dovranno:

1. possedere una buona conoscenza della lingua italiana ed almeno della lingua inglese. E' gradita la conoscenza di una ulteriore lingua straniera.
2. acquisire, tramite specifici corsi attuati a spese dell'Impresa aggiudicataria, cognizioni e conoscenze teorico/pratiche sugli argomenti che seguono:
  - a) formazione generale al ruolo per il quale è stata prevista l'assunzione ed in particolare:
    - dinamiche di gruppo e stili di comunicazione;
    - ascolto del proprio interlocutore;
    - gestione del dialogo e del conflitto;
  - b) formazione tecnico/operativa approfondita;

L'Impresa aggiudicataria provvederà a sottoporre il proprio personale a periodici passaggi formativi, successivi a quello al momento dell'assegnazione al ruolo; provvederà inoltre alla formazione straordinaria di quel personale per il quale si evidenzino carenze sanabili con specifici interventi formativi.

TPER ha facoltà di ottenere l'allontanamento e la sostituzione del personale non adeguatamente formato oppure non in possesso di una buona conoscenza della lingua inglese.

La formazione tecnico/operativa iniziale del Responsabile dei rapporti organizzativi ed operativi con TPER è a cura degli esperti e dei tecnici di TPER. La formazione tecnico/operativa degli operatori è a cura dell'Impresa aggiudicataria, così come i periodici passaggi formativi e la formazione straordinaria.

## **11.5 Aggiornamenti**

L'Impresa aggiudicataria si impegna a partecipare, su indicazione di TPER, ad incontri periodici volti ad aggiornamenti sul servizio, sugli aspetti tariffari, sui titoli di viaggio e di sosta, su ogni aspetto relativo alle attività oggetto del presente capitolato ed al personale che tali attività è chiamato a svolgere (aspetti comportamentali, di atteggiamento, motivazionali, ecc.).

In caso di rilevanti mutamenti del sistema tariffario o altri aspetti relativi alle attività oggetto del capitolato, l'Impresa aggiudicataria s'impegna sin d'ora a ricercare con TPER soluzioni operative in grado di garantire il servizio con gli adeguati livelli di efficacia.

## **11.6 Elenco del personale**

L'Impresa aggiudicataria si impegna a fornire ad TPER, con cadenza mensile e ad ogni eventuale variazione, una lista aggiornata con i nominativi di tutto il proprio personale impegnato nei vari Punti TPER indicati nel presente capitolato.

<b>12 RESPONSABILE</b>
------------------------

### **12.1 Responsabile**

L'Impresa aggiudicataria si impegna ad individuare un Responsabile dei rapporti organizzativi ed operativi con TPER, che assicuri la propria presenza in tutti i giorni ed orari in cui il servizio viene effettuato (festivi inclusi).

Il nominativo del Responsabile dovrà essere comunicato a TPER prima dell'inizio delle attività oggetto del presente capitolato, unitamente ai recapiti telefonici (fisso e mobile), indirizzo e-mail, presso il quale il responsabile sarà sempre reperibile.

Le caratteristiche ed i compiti principali del Responsabile sono i seguenti:

- a) competenza tecnica in ordine a quanto previsto nel presente Capitolato;
- b) assistenza agli Operatori in servizio: il Referente deve essere punto di riferimento unico per tutti gli Operatori di biglietteria in servizio, in ordine ad ogni problematica che si dovesse presentare durante le attività di sportello (problemi alla strumentazione, contenzioso con i clienti, supporto informativo, assistenza all'esecuzione di specifiche procedure, ecc.); l'eventuale successivo contatto con i referenti operativi di TPER, in funzione della problematica in essere, dovrà essere effettuato a cura esclusiva del Responsabile.
- c) presenza continuativa presso un Punto TPER o comunque presso la Sede dell'Impresa aggiudicataria, con l'incarico di rappresentante dell'Impresa aggiudicataria come referente per ogni aspetto del servizio, per il livello qualitativo delle attività svolte per il coordinamento del personale;
- d) obbligo di sottoscrizione di tutti i moduli riepilogativi dell'attività svolta, da compilare nel corso di ciascun giorno lavorativo;
- e) autonomia decisionale e disponibilità di risorse, in misura tale da consentire la risoluzione di eventuali problemi o emergenze con l'adozione dei provvedimenti necessari.

In relazione alle scelte organizzative dell'Impresa aggiudicataria, i Responsabili potranno anche essere più di uno. In tale caso l'Impresa aggiudicataria dovrà esplicitare chiaramente la struttura organizzativa di riferimento che intende porre in atto.

In assenza, anche per brevi periodi, della figura di Responsabile, l'Impresa aggiudicataria dovrà dotarsi di figura sostitutiva con pari prerogative, dandone comunicazione formale ad TPER (nominativo, recapiti telefonici (fisso e mobile), indirizzo e-mail, presso il quale la figura sostitutiva sarà sempre reperibile, data di inizio e termine della sostituzione).

L'Impresa aggiudicataria dovrà infine porre a disposizione di TPER un proprio help-desk telefonico attivo, a proprie spese, durante tutta la giornata lavorativa ferial e festiva. Tale dispositivo, che può corrispondere al numero telefonico del Responsabile o del suo sostituto nel relativo orario di presenza, deve comunque consentire l'immediato contatto di personale TPER con personale dell'Impresa aggiudicataria autorizzato ad assumere decisioni operative. L'help-desk dovrà essere attivo dal momento in cui avviene la prima apertura mattutina di un Punto TPER fino al momento dell'ultima chiusura; nelle rimanenti ore notturne dovrà essere attivato un servizio di segreteria telefonica.

## 13 PREZZI BASE DI GARA E MODALITÀ DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA

### 13.1 Prezzo base di gara

Per la gestione delle attività oggetto del presente capitolato TPER corrisponderà all'Impresa aggiudicataria un compenso annuale fisso per singolo lotto:

LOTTO N. 1	DESCRIZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI	IMPORTI	PREZZO BASE
<b>Lotto n. 1</b> <b>Punto TPER Marconi</b> via Marconi n. 4, Bologna	<b>CORRISPETTIVO FISSO</b>	<b>IMPORTO</b>	<b>550.000,00 euro</b> (cinquecentocinquantamila/00)  Comprensivo degli oneri sulla sicurezza
	Al lotto n. 1 sono attribuite le attività di cui al punto 5.1.1 Il Concorrente, per individuare i servizi garantiti dalla somma indicata a fianco, dovrà fare riferimento agli orari di apertura dei Punti TPER indicati nell'Allegato A). All'Impresa aggiudicataria sarà pagato un corrispettivo mensile sulla base delle prezzo previsto a fianco, al netto dello sconto applicato.	<b>523.000,00 euro</b> (cinquecentoventitemila/00)	
	<b>PRESTAZIONI IN ECONOMIA</b>	<b>IMPORTO STIMATO</b>	
	Al lotto n. 1 sono attribuite le attività di cui al punto 5.1.2. e 6.1 All'Impresa aggiudicataria sarà pagato un corrispettivo a misura in relazione alle ore effettivamente prestate e rendicontate, sulla base delle tariffe orarie indicate nello schema di offerta. Per la stima delle ore fare riferimento al paragrafo 5.1.2	<b>27.000,00 euro</b> (ventisetteemila/00)	
LOTTO N 2	DESCRIZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI	IMPORTI	PREZZO BASE
<b>Lotto n. 2</b> <b>Punto TPER Autostazione</b> piazza XX Settembre n. 6, Bologna <b>Punto TPER Stazione Centrale</b> p.le Medaglie d'Oro n. 1/C, Bologna <b>Punto TPER Fiera di Bologna</b> piazza della Costituzione, Bologna <b>Punti TPER Straordinari</b>	<b>CORRISPETTIVO FISSO</b>	<b>IMPORTO</b>	<b>620.000,00 euro</b> (seicentoventimila/00)  Comprensivo degli oneri sulla sicurezza
	Al lotto n. 2 sono le attività di cui al punto 5.2.1 Il Concorrente, per individuare i servizi garantiti dalla somma indicata a fianco, dovrà fare riferimento agli orari di apertura dei Punti TPER indicati nell'Allegato A). All'Impresa aggiudicataria sarà pagato un corrispettivo mensile sulla base delle prezzo previsto a fianco, al netto dello sconto applicato.	<b>347.420,00 euro</b> (trecentoquarantasettemilaquattrocentoventi/00)	
	Al lotto n. 2 sono le attività di cui al punto 5.2.2 (opzionale) Il Concorrente, per individuare i servizi garantiti dalla somma indicata a fianco, dovrà fare riferimento agli orari di apertura dei Punti TPER indicati nell'Allegato A). All'Impresa aggiudicataria sarà pagato un corrispettivo mensile sulla base delle prezzo previsto a fianco, al netto dello sconto applicato.	<b>251.580,00 euro</b> (duecentocinquantunomilacinquecentoottanta/00)	
	<b>PRESTAZIONI IN ECONOMIA</b>	<b>IMPORTO STIMATO</b>	
Al lotto n. 2 sono attribuite le attività di cui al punto 5.2.3, 5.2.4 e 6.1 All'Impresa aggiudicataria sarà pagato un corrispettivo a misura in relazione alle ore effettivamente prestate e rendicontate, sulla base delle tariffe orarie indicate nello schema di offerta. Per la stima delle ore fare riferimento ai paragrafi 5.2.3, 5.2.4	<b>21.000,00 euro</b> (ventunomila/00)		
LOTTO N. 3	DESCRIZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI	IMPORTI	PREZZO BASE
<b>Lotto n. 3</b>	<b>CORRISPETTIVO FISSO</b>	<b>IMPORTO</b>	<b>190.000,00 euro</b>

p.le della Stazione n. 24, Ferrara	Al lotto n. 3 sono le attività di cui al punto 5.3.1 Il Concorrente, per individuare i servizi garantiti dalla somma indicata a fianco, dovrà fare riferimento agli orari di apertura dei Punti TPER indicati nell'Allegato A). All'Impresa aggiudicataria sarà pagato un corrispettivo mensile sulla base delle prezzo previsto a fianco, al netto dello sconto applicato.	<b>190.000,00 euro</b> (centonovantamila/00)	(centonovantamila/00) Comprensivo degli oneri sulla sicurezza
------------------------------------	---	---	--

### 13.2 Offerta economica

L'offerta dovrà essere formulata dal Concorrente indicando la percentuale di sconto da applicarsi ai prezzi indicati al paragrafo 13.1 compilando l'Allegato E) – Schema d'offerta economica.

Non sono ammesse offerte in aumento.

L'offerta economica di cui al presente punto dovrà essere racchiusa in apposita busta riportante all'esterno la dicitura "**Offerta Economica**".

### 13.3 Offerta tecnica

Contestualmente alla presentazione dell'offerta economica, il Concorrente dovrà produrre la documentazione descrittiva della struttura organizzativa che dovrà presidiare le attività oggetto del presente capitolato, secondo quanto indicato al paragrafo 14.2. L'offerta tecnica dovrà contenere tutti i paragrafi riportati nell'Allegato F) – Schema d'offerta tecnica.

La documentazione di cui al presente punto dovrà essere racchiusa in apposita busta riportante all'esterno la dicitura "**Offerta Tecnica**".

## 14 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Ciascuno dei tre lotti sarà aggiudicato singolarmente al concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, valutabile secondo i criteri di seguito descritti.

Per ciascun concorrente, che abbia presentato un'offerta valida per uno o per entrambi i lotti, la Commissione giudicatrice assegnerà un punteggio così ripartito:

- Fino a 45 punti per l'offerta economica
- Fino a 55 punti per l'offerta tecnica

### 14.1 OFFERTA ECONOMICA

da 0 a 45 punti al prezzo globale del servizio

ai fini della determinazione del coefficiente riferito all'elemento prezzo, la Commissione giudicatrice utilizzerà la seguente formula di cui in allegato "P" del Dpr 207/2010 e cioè:

$$C_i = (\text{per } A_i \leq A_{\text{soglia}}) = X * A_i / A_{\text{soglia}}$$

$$C_i = (\text{per } A_i > A_{\text{soglia}}) = X + (1,00 - X) * [(A_i - A_{\text{soglia}}) / (A_{\text{max}} - A_{\text{soglia}})]$$

Dove:

C<sub>i</sub> = Coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

A<sub>i</sub> = valore dell'offerta (*ribasso*) del concorrente i-esimo;

Asoglia = media aritmetica dei valori delle offerte (*ribasso percentuale sul prezzo*) dei concorrenti

$X = 0,90$ ;

Ribasso = (prezzo a base del lotto – prezzo offerto dal concorrente)

Prezzo a base del lotto = Importo del Corrispettivo Fisso + media pesata del costo orario x ore stimate.

Media pesata del costo orario = (costo feriali e sabato x 6 + costo festivi x 1) / 7

Il prezzo offerto dovrà essere, a pena di esclusione, inferiore all'importo posto a base del singolo lotto per il quale l'offerta è presentata.

## **14.2 OFFERTA TECNICA**

da 0 a 55 punti per le caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche ricavate dalla relazione tecnica, la quale è a sua volta suddivisa nei seguenti criteri:

### **▪ CRITERIO A: Progetto organizzativo**

#### **A1 Modalità organizzative per l'espletamento del servizio**

l'Impresa concorrente, deve descrivere, analiticamente, le modalità organizzative che intende adottare per l'espletamento del Servizio (livelli di coordinamento, lavoro di gruppo, supervisione, pianificazione servizi, assistenza agli operatori in servizio, help-desk telefonico, etc.).

l'Impresa concorrente, deve indicare il personale, Supervisore/Coordinatore, con esperienza lavorativa nello specifico settore o in settori complementari, che intende impiegare nel ruolo di responsabile dei rapporti organizzativi e operativi con TPER (competenze tecniche, assistenza agli operatori in servizio, autonomia decisionale e disponibilità di risorse, reperibilità, flessibilità dell'orario, reperibilità, etc.).

#### **A2 Risorse umane da impiegare nel servizio**

l'Impresa concorrente, deve indicare il personale che intende impiegare per l'espletamento del Servizio.

Deve, inoltre, indicare:

- il numero degli Operatori destinati alle attività di cui al presente capitolato;
- le ipotesi di turnazione del personale per coprire su base annua le attività indicate nell'Allegato A); le turnazioni dovranno evidenziare la copertura di ciascun punto TPER;
- il CCNL di lavoro applicato e il livello di ciascuna figura;
- il piano di assorbimento del personale ai sensi di quanto indicato al paragrafo 3.2 (clausola sociale);
- la presenza di figure di responsabili delle attività, eventualmente previste dal progetto, oltre alla figura di Supervisore/Coordinatore.

#### **A2.1 Monte ore**

l'Impresa concorrente deve indicare il monte ore destinato ad ogni singola tipologia di attività (servizio di biglietteria, supervisione, controllo, formazione, etc.).

#### **A2.2 Caratteristiche del personale**

l'Impresa concorrente, deve indicare le caratteristiche del personale che intende impiegare nel servizio con esperienza lavorativa nello specifico settore o in settori complementari (qualifica professionale, esperienza specifica, anni di anzianità, formazione, lingue conosciute e livello di conoscenza, possesso di eventuali attestati di corsi di formazione e specializzazione, conoscenza di Microsoft Office, etc.).

#### A2.3 Il Piano complessivo di formazione

L'Impresa concorrente deve indicare la proposta formativa dettagliata nei suoi elementi quantitativi e qualitativi, con particolare riguardo ai nuovi assunti.

#### A3 Risorse strumentali da impiegare nel servizio

##### A3.1 Dotazione di attrezzature, mezzi e strumenti da impiegare nel servizio

l'Impresa concorrente, deve descrivere analiticamente la strumentazione che intende impiegare e che sia adeguata rispetto gli obiettivi progettuali ed alle eventuali prestazioni aggiuntive a carattere innovativo.

#### A4 Valutazione del servizio reso

##### A4.1 Sistema di verifica e controllo qualitativo dei servizi di biglietteria

l'Impresa concorrente deve illustrare il sistema di monitoraggio, auditing interno, autocontrollo, autovalutazione e valutazione delle attività, con la predeterminazione di indicatori idonei ad accertare l'efficacia e il miglioramento continuo del servizio sia nei confronti di TPER che degli utenti. L'Impresa concorrente deve altresì illustrare le modalità di raccolta, organizzazione e gestione dei dati e delle informazioni per il controllo quantitativo e qualitativo di TPER.

#### ▪ **CRITERIO B: proposte di interventi e/o attività aggiuntive e migliorative**

##### B1.1 Proposte di interventi e/o attività aggiuntive e migliorative

l'Impresa concorrente deve indicare, in maniera analitica, eventuali prestazioni e/o attività aggiuntive e migliorative del servizio, che si impegna a mettere in opera, per migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio oggetto d'appalto, senza alcun onere aggiuntivo da parte di TPER.

Verrà assegnato ad ognuna delle voci inerenti i singoli aspetti dell'offerta da valutare un punteggio. A tale scopo sono stati previsti, oltre ai sub criteri e sub pesi, sei giudizi da attribuire alle singole voci oggetto di valutazione; ad ognuno di detti giudizi corrisponde l'assegnazione alla singola di un punteggio corrispondente al relativo coefficiente dei punti massimi per la stessa voce previsti, di seguito analiticamente indicati:

CRITERI DI AGGIUDICAZIONE						
CRITERIO	SUB CRITERIO E PUNTEGGIO MAX	SUB-PESO E PUNTEGGIO MAX	Giudizio	Coefficiente	Punteggio	
<b>CRITERIO A</b> Progetto organizzativo <b>MAX 50 PUNTI</b>	<b>A1</b> Modalità organizzative per l'espletamento del servizio, pianificazione servizi, attività di presidio del responsabile, reperibilità e flessibilità dell'orario <b>MAX 15 PUNTI</b>		Eccellente	1	15,00	
			Ottimo	0,9	13,50	
			Più che adeguato	0,8	12,00	
			Adeguito	0,7	10,50	
			Parzialmente adeguato	0,5	7,50	
			Inadeguato	0	0,00	
	<b>A2</b> Risorse umane da impiegare nel servizio <b>MAX 25 PUNTI</b>	<b>A2.1</b> Monte ore <b>MAX 10 PUNTI</b>		Eccellente	1	10,0
				Ottimo	0,9	9,00
				Più che adeguato	0,8	8,00
				Adeguito	0,7	7,00
				Parzialmente adeguato	0,5	5,00
				Inadeguato	0	0,00

		<b>A2.2</b> Caratteristiche del personale (lingue conosciute, corsi frequentati, attestati.) <b>MAX 10 PUNTI</b>	Eccellente	1	10,0
			Ottimo	0,9	9,00
			Più che adeguato	0,8	8,00
			Adeguato	0,7	7,00
			Parzialmente adeguato	0,5	5,00
			Inadeguato	0	0,00
		<b>A2.3</b> Piano complessivo di formazione <b>MAX 5 PUNTI</b>	Eccellente	1	5,00
			Ottimo	0,9	4,50
			Più che adeguato	0,8	4,00
	Adeguato		0,7	3,50	
	<b>A3</b> Risorse strumentali da impiegare nel servizio, dotazione di attrezzature, mezzi e strumenti da impiegare nel servizio <b>MAX 5 PUNTI</b>	Eccellente	1	5,00	
		Ottimo	0,9	4,50	
		Più che adeguato	0,8	4,00	
		Adeguato	0,7	3,50	
		Parzialmente adeguato	0,5	2,50	
		Inadeguato	0	0,00	
	<b>A4</b> Valutazione del servizio reso, sistema di verifica e controllo qualitativo delle attività <b>MAX 5 PUNTI</b>	Eccellente	1	5,00	
Ottimo		0,9	4,50		
Più che adeguato		0,8	4,00		
Adeguato		0,7	3,50		
Parzialmente adeguato		0,5	2,50		
Inadeguato		0	0,00		
<b>CRITERIO B</b> Proposte di interventi e/o attività aggiuntive e migliorative <b>MAX 5 PUNTI</b>	<b>B1</b> Proposte di interventi e/o attività aggiuntive e migliorative <b>MAX 5 PUNTI</b>	Eccellente	1	5,00	
		Ottimo	0,9	4,50	
		Più che adeguato	0,8	4,00	
		Adeguato	0,7	3,50	
		Parzialmente adeguato	0,5	2,50	
		Inadeguato	0	0,00	

I punti saranno approssimati alla seconda cifra decimale, che sarà arrotondata per difetto se la terza cifra decimale sarà compresa tra 1 e 5, per eccesso se la terza cifra sarà compresa tra 6 e 9. La somma dei punti assegnati all'offerta tecnica ed all'offerta economica determinerà il punteggio complessivo assegnato a ciascun concorrente. Il servizio sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto. Nel caso in cui più concorrenti ottengano il massimo punteggio, l'appalto sarà aggiudicato al concorrente che abbia offerto il prezzo annuo globale più basso. In caso di ulteriore situazione di parità, si procederà mediante sorteggio.

Tutti gli elementi di valutazione della relazione tecnica forniti in sede di gara dall'Impresa risultante aggiudicataria costituiscono formale impegno e si intendono recepiti come obblighi contrattuali.

A conclusione delle predette operazioni di valutazione e di calcolo, sarà redatto un prospetto riepilogativo nel quale sarà riportata per ogni concorrente la somma dei punteggi ottenuti nei descritti elementi di valutazione, calcolati tenendo conto dei pesi attribuiti per ogni elemento. Sarà successivamente stilata la graduatoria riportante in ordine decrescente i punteggi ottenuti da tutti i concorrenti ammessi alla gara.

## 15 CONTRATTO

### 15.1 Inizio e durata del contratto

Il contratto avrà decorrenza dal giorno di stipula e terminerà dopo 1 anno e potrà essere rinnovato alle stesse condizioni normative e contrattuali per un ulteriore periodo di un anno, previa richiesta scritta di TPER formulata entro i 90 giorni precedenti la scadenza originaria.

## **15.2 Corrispettivo, fatturazione e pagamento**

Il corrispettivo si intende remunerativo di qualsiasi onere o spesa relativi al servizio richiesto, anche se non citati o evidenziati, purché riguardanti il puntuale espletamento del servizio richiesto.

Il corrispettivo rimarrà fisso per il primo anno e si intende comprensivo di tutte le prestazioni oggetto del contratto, e sarà certificato da TPER che si riserva di richiedere tutti i dati necessari per il rispetto di tutti gli adempimenti formali stabiliti dal D.M. 30 luglio 2009.

Il corrispettivo fisso, detratte le eventuali penalità applicate ai sensi del successivo art. 17, sarà pagato in rate mensili posticipate calcolate sulla base dell'importo offerto con l'aggiunta di eventuali importi per l'esecuzione delle prestazioni effettuate in economia.

Il pagamento del servizio avverrà a seguito di presentazione di fattura mensile riepilogativa con bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni data fattura fine mese, previa verifica della regolarità di esecuzione del servizio.

Il pagamento è comunque subordinato all'esito positivo della verifica sulla regolarità contributiva (DURC regolare).

## **15.3 Revisione prezzi**

Dal secondo anno il corrispettivo sarà revisionato sulla base della variazione intervenuta sul numero indice delle retribuzioni contrattuali del "commercio all'ingrosso e al dettaglio" pubblicate dall'ISTAT nel mese di settembre dell'anno precedente e relative agli ultimi 12 mesi.

## **15.4 Fidejussione a garanzia della buona esecuzione del contratto**

A garanzia del contratto e per il rispetto delle norme in esso contenute, in particolare a garanzia della qualità del servizio, l'Impresa aggiudicataria stipulerà e provvederà a consegnare a TPER, contestualmente alla firma del contratto, una fidejussione bancaria o polizza assicurativa (rilasciata da primaria compagnia assicuratrice debitamente autorizzata), per un valore pari al 10% dell'importo mensile proposto per tutto il periodo di affidamento.

La validità della fidejussione dovrà coprire l'intero periodo di validità del contratto, dovrà essere escutibile fino a 180 giorni successivi alla scadenza del contratto e dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile nonché la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta di TPER e lo svincolo dietro espressa autorizzazione di TPER. La fideiussione, infruttifera, sarà restituita o svincolata in assenza di contenzioso. I costi relativi alla fidejussione sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

## **15.5 Fidejussione a garanzia del Fondo Dotazione iniziale**

L'Impresa aggiudicataria stipulerà e provvederà a consegnare a TPER, contestualmente alla firma del contratto, una fidejussione bancaria o polizza assicurativa (rilasciata da primaria compagnia assicuratrice debitamente autorizzata) per un importo non inferiore al valore massimo del fondo dotazione iniziale a garanzia del reso per risoluzione o completamento del contratto.

Le validità delle fidejussioni dovranno coprire l'intero periodo di validità del contratto, dovranno essere escutibili fino a 180 giorni successivi alla scadenza del contratto e dovranno prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile nonché la loro operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta di TPER e lo svincolo dietro espressa autorizzazione di TPER. Le fideiussioni, infruttifere, saranno

restituite o svincolate in assenza di contenzioso. I costi relativi alle fidejussioni sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

### **15.6 Responsabilità dell'Impresa aggiudicataria rischi ed assicurazioni**

TPER non assume alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare all'Impresa aggiudicataria o a terzi, nell'espletamento delle prestazioni oggetto del capitolato o per qualsiasi altra causa anche estranea a TPER.

L'Impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità per danni che possano derivare al personale ed alle cose di TPER ovvero di terzi (cose o persone), per fatti e/od omissioni propri o dei suoi dipendenti, coadiutori ed ausiliari autonomi, nell'espletamento del Servizio, senza che eventuali clausole previste in contratti di assicurazioni limitino in alcun modo la sua responsabilità, impegnandosi a tenere sollevata ed indenne TPER da qualsiasi pretesa o richiesta che al riguardo le venisse mossa da terzi.

Prima dell'avvio del Servizio, l'Impresa aggiudicataria stipulerà una idonea copertura assicurativa con primaria compagnia assicuratrice, che si obbligherà a tenere indenne l'assicurato di quanto questi sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile, a titolo di risarcimento (capitale, interesse e spese) per danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali e per danneggiamenti materiali a beni tangibili, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi in relazione all'esecuzione del presente capitolato. Tale polizza assicurativa dovrà essere prodotta a TPER dall'Aggiudicatario prima della stipula del contratto e dovrà avere una validità non inferiore alla durata dell'affidamento oggetto del presente capitolato e dovrà essere rinnovata in ipotesi di rinnovo o proroga contrattuale.

E' altresì a integrale carico dell'Impresa aggiudicataria il rischio derivante da furto, rapina, incendio distruzione, danneggiamento, smarrimento o perdita per qualsiasi causa dei titoli di viaggio nonché degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli stessi o qualsiasi altro introito effettuato in nome e per conto di TPER. L'Impresa Aggiudicataria dovrà darne comunicazione a TPER e provvedere nel caso di sottrazione o smarrimento ad effettuare le opportune denunce presso le autorità competenti, fornendone copia a TPER entro 24 ore dall'accaduto.

A tal fine l'Impresa aggiudicataria si obbliga a sottoscrivere idonea copertura assicurativa con primaria compagnia assicuratrice per un importo non inferiore al valore massimo della dotazione consegnata. Tale polizza assicurativa dovrà essere prodotta a TPER contestualmente alla firma del contratto e dovrà avere una validità non inferiore alla durata del contratto e dovrà essere rinnovata in ipotesi di rinnovo o proroga contrattuale.

<b>16      CONTROLLI E INADEMPIMENTI</b>
--

TPER si riserva la facoltà di procedere a sopralluoghi e controlli per verificare la regolare esecuzione del servizio svolto, sia in relazione alla corretta tipologia dei titoli venduti rispetto alle richieste dell'utenza, sia per verificare il grado di cortesia e di disponibilità degli addetti ai Punti vendita, la conoscenza della lingua, il rispetto delle norme di comportamento previste dalla Carta dei Servizi, il rispetto delle procedure di rilevanza contabile, fiscale e amministrativa e di rifiutare soluzioni organizzative non gradite.

Ogni contestazione sarà comunicata all'Impresa aggiudicataria esclusivamente tramite PEC, la quale entro il termine perentorio di tre giorni solari dal ricevimento della medesima, dovrà fornire per iscritto esaurienti spiegazioni sull'accaduto.

Qualora TPER non ritenesse fondate le motivazioni addotte, ovvero risulti decorso il citato termine, dovrà comunicare la mancata accettazione delle giustificazioni addotte e, in conseguenza di ciò

provvederà a detrarre dal corrispettivo relativo al servizio prestato gli importi dovuti a titolo di penali come specificato all'articolo successivo.

## **17 PENALI**

Tutte le prestazioni concordate devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente. Eventuali carenze o disservizi saranno segnalati in forma scritta all'Impresa aggiudicataria che è tenuta ad approvare i correttivi del caso e a rifondere TPER dei danni da questa subiti.

In caso di riscontrata irregolarità nella esecuzione del servizio o di violazioni alle disposizioni del presente capitolato, verrà applicata una penale secondo quanto specificato nell'elenco sotto riportato, fatto salvo comunque il risarcimento dell'ulteriore danno, nonché l'eventuale risoluzione del contratto.

- 17.1** per mancata apertura dei Punti TPER rispetto agli orari contrattuali:
- a) euro 250,00 (euro duecentocinquanta,00) per ritardi sino ad un'ora;
  - b) euro 500,00 (euro cinquecento,00) per ritardi sino a due ore;
  - c) euro 350,00 (euro trecentocinquanta,00) per ogni ora successiva o frazione di ora;
- 17.2** per ogni sportello non aperto euro 150,00 (euro centocinquanta,00) per ogni mezza giornata o frazione di mezza giornata;
- 17.3** per avere fornito informazioni errate sul servizio di trasporto, sul sistema tariffario, sul servizio di vendita dei titoli di viaggio e su quanto oggetto di vendita presso i Punti TPER euro 100,00 (euro cento,00) per ogni episodio;
- 17.4** per comportamento inurbano o scortese verso i clienti, euro 200,00 (euro duecento,00) per ogni episodio;
- 17.5** per mancanza della divisa e/o del tesserino di riconoscimento esposto durante l'orario di lavoro, euro 200,00 (euro duecento,00) per ogni episodio;
- 17.6** per avere venduto titoli di viaggio non corrispondenti alla richiesta dei clienti, euro 100,00 (euro cento,00) per ogni episodio;
- 17.7** per mancanza di titoli di qualsiasi tipo, per responsabilità dell'Impresa aggiudicataria, euro 250,00 (euro duecentocinquanta,00) per giorno;
- 17.8** per la non puntuale e/o corretta tenuta delle scritture contabili, per il mancato il rispetto delle procedure di rilevanza contabile, fiscale e amministrativa, euro 250,00 (euro duecentocinquanta,00) per ogni episodio;
- 17.9** per mancato versamento degli incassi secondo le scadenze stabilite euro 100,00 (euro cento,00), a cui va aggiunto l'1 per mille dell'importo da bonificare per ogni giorno lavorativo di ritardo sino ad un massimo del 10% del valore da bonificare;
- 17.10** per avere consumato alimenti all'interno dei Punti vendita, euro 100,00 (euro cento,00) per ogni episodio;
- 17.11** per non aver provveduto a mantenere i Punti vendita in condizioni di pulizia e decoro, euro 150,00 (euro centocinquanta,00) al primo episodio contestato ed euro 250,00 (euro duecentocinquanta,00) per ogni successiva contestazione.

Fra questi comportamenti soggetti a penale, sono ricomprese le affissioni in qualsiasi parete / bacheca di tutte le sedi interessate di materiale la cui affissione non sia stata richiesta o autorizzata espressamente da TPER.

**17.12** per non aver ottemperato a motivate richieste di TPER, se pervenute con il dovuto anticipo, di copertura dei servizi in misura superiore di quanto previsto a contratto, euro 250,00 (euro duecentocinquanta,00) per ogni episodio;

**17.13** per non aver ottemperato alle norme stabilite dal capitolato e dal contratto di appalto, per quanto non già espressamente previsto nei punti del presente articolo, euro 100,00 (euro cento,00) per ogni episodio.

E' fatta salva per TPER S.p.A. la possibilità di richiedere i maggiori danni subiti ed è inteso che le penali saranno detratte dal corrispettivo mensile.

## **18 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Oltre alle ipotesi previste in precedenza quali cause di risoluzione contrattuale, TPER si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, avvalendosi della presente clausola, ex art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- Qualora l'importo complessivo delle penali applicate per singoli inadempimenti verificatisi nel corso del servizio, sia almeno pari al 10% del valore annuo del contratto;
- Conclusione da parte dell'Impresa aggiudicataria di un rapporto di subappalto senza previa autorizzazione di TPER;
- Irregolarità negli adempimenti degli obblighi in materia di contributi assicurativi e previdenziali, risultanti dall'acquisizione del D.U.R.C., per due volte consecutive, previo contraddittorio al fine di valutare la gravità dell'inadempienza;
- Inadempienza rispetto a quanto previsto negli artt. 17.1, 17.2, 17.5 e 17.9 del presente Capitolato, contestata per iscritto da TPER per almeno cinque volte entro un lasso di tempo di 12 mesi (a decorrere dalla prima segnalazione inviata).

Nei casi suddetti nulla sarà dovuto ad alcun titolo da parte di TPER oltre ai corrispettivi maturati e non contestati, salvo il diritto per TPER di richiedere i danni per l'anticipata cessazione del contratto.

## **19 DIVIETO DI CESSIONE DELL'ACCORDO - SUBAPPALTO**

Il contratto non potrà essere ceduto a terzi, salvo specifico consenso scritto tra le parti. L'Impresa aggiudicataria non potrà in nessun caso avvalersi del subappalto senza espressa autorizzazione di TPER nei limiti e con le modalità dichiarati in sede di presentazione dell'offerta pena la risoluzione ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del c.c..

## **20 PRIVACY – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI**

La società aggiudicataria sarà nominata "Responsabile esterno" del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/03 e sarà autorizzata, nel rispetto di quanto in esso previsto e nel regolamento aziendale di adozione delle misure minime di sicurezza, a trattare i dati necessari allo svolgimento delle attività previste nel presente capitolato.

Sono vietate la comunicazione e la diffusione dei dati.

Il Responsabile esterno dovrà farsi carico:

- dell'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza come previsto dal D.Lgs. 196/03 con particolare riguardo a quanto indicato nell'allegato B dello stesso D.Lgs. 196/03;
- di individuare gli incaricati del trattamento dei dati e di fornire agli stessi le istruzioni per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite.

TPER si riserva di effettuare verifiche periodiche sulle modalità di trattamento dei dati.

Al termine del contratto, ovvero nell'ipotesi di scioglimento della società, per qualsivoglia causa, la designazione quale "Responsabile esterno" del trattamento dei dati personali decadrà automaticamente.

## **21 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.**

In adempimento a quanto previsto all'art. 3 della Legge 136/2010 sugli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, così come successivamente integrata e modificata dal Decreto Legge 187/2010, convertito con modificazioni nella legge 217/2010, l'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche in via non esclusiva, ai pagamenti da effettuare in relazione al presente contratto e le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. I pagamenti verranno eseguiti nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della citata legge. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto.

## **22 DECRETO LEGISLATIVO 231/2001 e CODICE ETICO**

Con la sottoscrizione del contratto relativo all'affidamento della distribuzione dei titoli di viaggio di cui all'oggetto del presente Capitolato, le Imprese partecipanti alla gara prendono atto che TPER SpA si è dotata di un modello di organizzazione gestione e controllo redatto ai sensi e nel rispetto del D.Lgs 231/2001, nonché di un codice etico di comportamento. Entrambi i documenti sono reperibili e liberamente consultabili sul sito internet di TPER SpA all'indirizzo: [www.tper.it](http://www.tper.it). Le imprese partecipanti alla gara dichiarano di aver preso visione del modello di organizzazione gestione e controllo nonché del Codice Etico di TPER Spa e si impegnano a rispettare e far rispettare ai propri dipendenti, consulenti e collaboratori le previsioni dei suddetti documenti, manlevando TPER Spa da qualsivoglia perdita economica che dovesse derivare dal mancato rispetto degli stessi, nonché da qualsivoglia ulteriore responsabilità.

## **23 FORO COMPETENTE**

Il Foro di Bologna è esclusivamente competente per ogni controversia in merito a quanto oggetto del presente capitolato.

## **24 ELENCO ALLEGATI**

I seguenti allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

Allegato A) – Punti TPER ordinari: orari e numero sportelli;

Allegato B) – Prospetto giornaliero - Modulo versamenti e Modulo rimborsi;

Allegato C) - Elenco del personale impiegato nei Punti TPER

Allegato D) - Elenco delle apparecchiature in dotazione

Allegato E) - Schema d'offerta economica

Allegato F) – Schema d'offerta tecnica

L'Appaltatore approva per esteso le seguenti clausole vessatorie:

**Art. 15.1** – Contratto;

**Art. 15.2** – Corrispettivo, fatturazione e pagamento;

**Art. 17** – Penali;

**Art. 18** – Clausola risolutiva espressa;

**Art. 23** – Foro competente.

-----  
(Timbro della Impresa e firma del Legale Rappresentante)

# ALLEGATO A) PUNTI TPER ORDINARI: ORARI E NUMERO SPORTELLI



Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

## CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA

### CAP. 5 DEFINIZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI PRESSO I PUNTI TPER

Punti TPER ordinari: orari e numero sportelli

PERIODO	V. MARCONI 4 - BOLOGNA					STAZIONE CENTRALE - BOLOGNA					AUTOSTAZIONE - BOLOGNA					STAZIONE FERRARA				
	gg.	dalle	alle	ore		gg.	dalle	alle	ore		gg.	dalle	alle	ore		gg.	dalle	alle	ore	
apertura:	feriali	7:00	19:00	12:00		feriali	7:00	19:00	12:00		feriali	6:00	20:00	14:00		feriali	7:00	19:00	12:00	
	sabato	7:00	19:00	12:00		sabato	7:00	19:00	12:00		sabato	6:00	20:00	14:00		sabato	7:00	19:00	12:00	
	festivi	13:00	19:00	6:00		festivi	7:00	19:00	12:00		festivi	7:00	19:00	12:00		festivi	7:00	13:00	6:00	
	fest.fiere	0:00	0:00	0:00		fest.fiere	7:00	19:00	12:00		fest.fiere	0:00	0:00	0:00						
	turno misto			8:00		turno misto			7:00		turno misto			7:00		turno misto			0:00	
<b>Orario normale</b> inizio anno scolastico (indicativamente 15 settembre) fine anno scolastico (indicativamente 15 giugno) (* ultimo feriale mese uscente + primi due feriali mese entrante)	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc
	lun/ven	4	4	0	48:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00	lun/ven	2	2	0	28:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00
	sabato	3	3	0	36:00:00	sabato	2	1	0	18:00:00	sabato	2	2	0	28:00:00	sabato	1	1	0	12:00:00
	3 gg (*)	4	4	0	48:00:00	3 gg (*)	2	2	0	24:00:00	3 gg (*)	3	3	0	42:00:00	3 gg (*)	0	0	0	0:00:00
	festivi	0	2	0	12:00:00	festivi	1	1	0	12:00:00	festivi	1	1	0	12:00:00	festivi	1	0	0	6:00:00
						fest.fiere	2	1	0	18:00:00										
<b>Orario estivo</b> seconda quindicina di giugno, luglio e prima quindicina di agosto (* ultimo feriale mese uscente + primi due feriali mese entrante)	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc
	lun/ven	3	3	0	36:00:00	lun/ven	1	1	1	19:00:00	lun/ven	2	2	0	28:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00
	sabato	2	2	0	24:00:00	sabato	1	1	1	19:00:00	sabato	2	2	0	28:00:00	sabato	1	1	0	12:00:00
	3 gg (*)	3	3	0	36:00:00	3 gg (*)	2	2	0	24:00:00	3 gg (*)	3	3	0	42:00:00	3 gg (*)	0	0	0	0:00:00
	festivi	0	2	0	12:00:00	festivi	1	1	0	12:00:00	festivi	1	1	0	12:00:00	festivi	1	0	0	6:00:00
						fest.fiere	2	1	0	18:00:00										
<b>Orario campagna abbonamenti studenti</b> seconda quindicina di agosto (* ultimo feriale mese uscente + primi due feriali mese entrante)	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc
	lun/ven	4	4	0	48:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00	lun/ven	3	3	0	42:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00
	sabato	4	4	0	48:00:00	sabato	2	2	0	24:00:00	sabato	3	3	0	42:00:00	sabato	2	2	0	24:00:00
	3 gg (*)	4	4	0	48:00:00	3 gg (*)	2	2	0	24:00:00	3 gg (*)	3	3	0	42:00:00	3 gg (*)	0	0	0	0:00:00
	festivi	0	2	0	12:00:00	festivi	1	1	0	12:00:00	festivi	2	2	0	24:00:00	festivi	1	0	0	6:00:00
						fest.fiere	2	1	0	18:00:00										
<b>Orario campagna abbonamenti studenti</b> settembre (* ultimo feriale mese uscente + primi due feriali mese entrante)	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc	giorni	mattina	pom.	misto	orc
	lun/ven	5	5	0	60:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00	lun/ven	4	4	0	56:00:00	lun/ven	2	2	0	24:00:00
	sabato	5	5	0	60:00:00	sabato	2	2	0	24:00:00	sabato	4	4	0	56:00:00	sabato	2	2	0	24:00:00
	3 gg (*)	5	5	0	60:00:00	3 gg (*)	2	2	0	24:00:00	3 gg (*)	4	4	0	56:00:00	3 gg (*)	0	0	0	0:00:00
	festivi	0	3	0	18:00:00	festivi	1	1	0	12:00:00	festivi	2	2	0	24:00:00	festivi	2	0	0	12:00:00
						fest.fiere	2	1	0	18:00:00										

# ALLEGATO B) PROSPETTO GIORNALIERO

## Modulo Versamenti

MATRICOLA	DATA	INNOVATECH						STIMER				
		Emet.	Sess.	Totale riepilogo cassa	Prestampato	Sosta	Altre Emissioni	Punto vendita	Servizio	Totale Incassi servizio	Prelievo RID	Netto da versare
							0,00					0,00
				0,00		0,00	0,00			0,00	0,00	0,00
						(A)	(B)					(B)

Totale versamento Stalli Sosta (A)  
 Totale versamento Altre Emissioni (B)

Allegato B) Prospetto giornaliero.xls

versamenti

## Modulo Rimborsi

MATRICOLA	DATA	INNOVATECH					STIMER			
		Emet.	Sess.	Riacquisti annuali	Riacquisti cartacei	Sanzioni annullate	Punto vendita	Servizio	Rimborsi	Annulli
				0,00		0,00			0,00	0,00

Allegato B) Prospetto giornaliero.xls

rimborsi

## ALLEGATO C) ELENCO DEL PERSONALE IMPIEGATO NEI PUNTI TPER



### CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA CAP. 3.2 CLAUSOLA SOCIALE - ELENCO DEL PERSONALE

#### Lotto n. 1

Progr.	Funzione	CCNL applicato	Tipo Contratto	Ore settimanali	Livello	Scatti	Ind. Man. den.	Ind. Coord.	Buoni pasto	Lordo annuo
1	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	18	4*	0	€ 0,360		SI	€ 10.415,92
2	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	26	3*	4	€ 0,360		SI	€ 17.610,72
3	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
4	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	30	3*	2	€ 0,360		SI	€ 15.910,53
5	Vice Coordinatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	2*	5	€ 0,423		SI	€ 32.500,98
6	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	26	3*	4	€ 0,360		SI	€ 17.610,72
7	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	4	€ 0,360		SI	€ 27.097,68
8	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	4	€ 0,360		SI	€ 27.097,68
9	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
10	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
11	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 29.275,06
12	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96

#### Lotto n. 2

Progr.	Funzione	CCNL applicato	Tipo Contratto	Ore settimanali	Livello	Scatti	Ind. Man. den.	Ind. Coord.	Buoni pasto	Lordo annuo
1	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	25	3*	2	€ 0,360		SI	€ 16.571,17
2	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
3	Coordinatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	1*	5	€ 0,489	€ 154,94	SI	€ 36.039,09
4	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	30	3*	5	€ 0,360		SI	€ 20.600,98
5	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	24	3*	4	€ 0,360		SI	€ 16.290,56
6	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	24	3*	4	€ 0,360		SI	€ 17.610,72
7	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	3	€ 0,360		SI	€ 26.780,40
8	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
9	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
10	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 29.275,06
11	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
12	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
13	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96
14	Operatore	Commercio	Tempo indeterminato	40	3*	5	€ 0,360		SI	€ 27.414,96

#### Lotto n. 3

Progr.	Funzione	CCNL applicato	Tipo Contratto	Ore settimanali	Livello	Scatti	Ind. Man. den.	Ind. Coord.	Buoni pasto	Lordo annuo
1	Operatore	Turismo Pubblici Esercizi	Tempo indeterminato	36	5*	5				€ 18.142,32
2	Operatore	Turismo Pubblici Esercizi	Tempo indeterminato	36	4*	5				€ 18.508,14

## ALLEGATO D) ELENCO DELLE APPARECCHIATURE IN DOTAZIONE



CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA
CAP. 8.1 INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE

### Lotto n. 1

Progr.	Tipo	Marca e Modello	Matricola / Num. Inv.	Quantità
1	Infrastruttura rete dati	Infrastruttura rete dati	--	1
2	Server	HP ProLiant ML370 G5	38450	1
3	Server	HP ProLiant ML370 G5	38278	1
4	Server	HP ProLiant ML370 G5	38275	1
5	Server	HP ProLiant ML370 G5	38280	1
6	Server	HP ProLiant ML370 G5	38273	1
7	Monitor	HP L1710	3CQ9022HZ3	1
8	Monitor	HP L1710	3CQ9301MPG	1
9	Monitor	HP L1710	CNC838QJF9	1
10	Monitor	HP L1710	3CQ9301MPC	1
11	Monitor	HP L1706	CND6480N5J	1
12	Stampante	ZEBRA P330i	84J092300060	1
13	Stampante	ZEBRA P330i	84J102700186	1
14	Stampante	ZEBRA P330i	84J092000031	1
15	Stampante	ZEBRA P330i	84J102700136	1
16	Stampante	ZEBRA P330i	84J092700134	1
17	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	ASMJEKA09090089	1
18	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	ASMJEKA10020095	1
19	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	BEGV7KA09120019	1
20	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	BEGV8KA08090435	1
21	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	08N0053551	1
22	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25810	1
23	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFC25900	1
24	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25814	1
25	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25802	1
26	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25815	1
27	Stampante	ACS - ICS400	101	1
28	Stampante	ACS - ICS400	154	1
29	Stampante	ACS - ICS400	110	1
30	Stampante	ACS - ICS400	221	1
31	Stampante	ACS - ICS400	117	1
32	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	10696	1
33	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	10754	1
34	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	6729	1
35	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	6582	1
36	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	6736	1
37	Webcam	Webcam	--	5
38	Personal Computer	HP COMPAQ	36635	1
39	Monitor	LG L1942S	907NDQAT5892	1
40	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFF41032	1
41	Personal Computer	COMPAQ	35829	1
42	Monitor	AOC	FMYD7HA038867	1
43	Fotocopiatore	KONICA MINOLTA BIZHUB 20 FON 154	A32R022008701 - 7898	1
44	Fotocopiatore	KONICA MINOLTA BIZHUB 20 FON 154	A32R022008153 - 7899	1
45	Fotocopiatore	RICOH AFICIO 2015	2009	1
46	Fax	CANON L150	KYL33059	1
47	Fotocopiatore		--	1

## ALLEGATO D) INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE



CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA
CAP. 8.1 INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE

### Lotto n. 2

Progr.	Tipo	Marca e Modello	Matricola	Quantità
1	Infrastruttura rete dati	Infrastruttura rete dati	--	2
2	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	38449	1
3	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	38274	1
4	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	38329	1
5	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	38277	1
6	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	38330	1
7	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	--	1
8	Monitor	HP L1710	3CQ9283KRD	1
9	Monitor	HP L1710	CNC846P3YZ	1
10	Monitor	HP L1710	CNC926PFQ8	1
11	Monitor	HP L1710	3CQ82216ND	1
12	Monitor	LG FLATRON L1718S	610UXRF3K334	1
13	Monitor	LG FLATRON L1942S	907NDKD75901	1
14	Stampante	ZEBRA P330i	84j092600113	1
15	Stampante	ZEBRA P330i	84j092100133	1
16	Stampante	ZEBRA P330i	84j102700193	1
17	Stampante	ZEBRA P330i	84j102700192	1
18	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	BEGV6KA08090318	1
19	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	ASMJEKA09090090	1
20	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	ASMJEKA09010385	1
21	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	ASMJEKA10020057	1
22	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	ASMJEKA09010387	1
23	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25813	1
24	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25811	1
25	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25804	1
26	Stampante	HP LaserJet Pro M401DNE	PHKFB25809	1
27	Stampante	ACS - ICS400	155	1
28	Stampante	ACS - ICS400	211	1
29	Stampante	ACS - ICS400	112	1
30	Stampante	ACS - ICS400	120	1
31	Stampante	ACS - ICS400	113	1
32	Stampante	ACS - ICS400	168	1
33	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	14319	1
34	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	6567	1
35	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	6600	1
36	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	10756	1
37	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	10683	1
38	Codificatore	ACS per lettura-scrittura tessere CSC	21534	1
39	Webcam	Webcam	--	6
40	Fotocopiatore/Fax	KYOCERA M2535DN	LW13Y01358	1
41	Fotocopiatore/Fax	KONICA MINOLTA BIZHUB 20 FON 154	A32R022009600 - 7897	1
42	Fax	CANON L240	EZV69961	1
43	Stampante	HP LaserJet Pro M1120	CND8833RNX	1

## ALLEGATO D) INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE



CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA
CAP. 8.1 INFRASTRUTTURA IT E APPARECCHIATURE INFORMATICHE

### Lotto n. 3

Progr.	Tipo	Marca e Modello	Matricola	Quantità
1	Infrastruttura rete dati	Infrastruttura rete dati	--	1
2	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	38263	1
3	Server	Server HP ProLiant ML370 G5	--	1
4	Monitor	HP L1710	3CQ8262M56	1
5	Monitor	HP L1710	3CQ9022HRL	1
6	Stampante	ZEBRA P330i	84j102700123	1
7	Stampante	ZEBRA P330i	--	1
8	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	BEGV8KA08090317	1
9	Stampante	BIXOLON SRP-350plusII	--	1
10	Stampante	HP LaserJet Pro P1606DN	VNF3B52570	1
11	Stampante	HP LaserJet Pro P1606DN	VNF3B52555	1
12	Stampante	ACS - ICS400	38267	1
13	Stampante	ACS - ICS400	114	1
14	Codificatore	Modulo ACS per lettura-scrittura tessere CSC	6738	1
15	Codificatore	Modulo ACS per lettura-scrittura tessere CSC	--	1
16	Personal Computer	HP COMPAQ	--	1
17	Monitor	HP L1710	907NDAY75904	1
18	Webcam	Webcam	--	2

## ALLEGATO E) SCHEMA D'OFFERTA ECONOMICA



### Capitolato per l'affidamento in gestione dei servizi di biglietteria

L'Impresa ..... concorrente

tramite il proprio Legale rappresentante (o suo delegato) .....

dichiara:

- di aver preso conoscenza del Capitolato di Gara che si accetta in ogni sua parte;
- di aver preso conoscenza delle condizioni di esecuzione e di avere valutato tutte le circostanze generali e particolari che possano influire sulla determinazione dei prezzi;
- di aver preso conoscenza delle condizioni di Capitolato, nonché di avere giudicato i prezzi medesimi nel loro complesso remunerativi in relazione all'offerta presentata;
- di possedere le competenze, l'organizzazione e le autorizzazioni necessarie per l'esecuzione del servizio.

Base d'asta per il periodo di 2 anni:

id	Lotto 1	Importo annuale	Importo Totale
a	Corrispettivo fisso	523.000,00	1.046.000,00
b	servizi in economia sulla base della stima indicativa di 1200 ore	27.000,00	54.000,00

	Lotto 2	Importo annuale	Importo Totale
a	Corrispettivo fisso	599.000,00	1.198.000,00
b	servizi in economia sulla base della stima di 900 ore	21.000,00	42.000,00

	Lotto 3	Importo annuale	Importo Totale
a	Corrispettivo fisso	190.000,00	380.000,00
b	servizi in economia sulla base		

Tutto ciò premesso, presenta la seguente offerta:

Percentuale di sconto da applicarsi al compenso mensile e al compenso per eventuali ore in economia, come definiti all'Art. 13 del Capitolato. La percentuale di sconto potrà essere diversa per le due voci anche all'interno dello stesso lotto:

**Lotto n. 1**      **Punto TPER Marconi:** via Marconi n. 4, Bologna

Lotto 1a

..... % (.....percento)

Lotto 1b

..... % (.....percento)

**Lotto n. 2**      **Punto TPER Autostazione:** piazza XX Settembre n. 6, Bologna

**Punto TPER Stazione Centrale:** p.le Medaglie d'Oro n. 1/C, Bologna

**Punto TPER Fiera di Bologna**

**Punti TPER Straordinari:** Stazione, Stadio, Parco Nord, Unipol Arena

Lotto 2a

..... % (.....percento)

Lotto 2b

..... % (.....percento)

**Lotto n. 3**      **Punto TPER Stazione:** p.le della Stazione n. 24, Ferrara

Lotto 3a

..... % (.....percento)

Lotto 3b

..... % (.....percento)

La presente offerta è valida, ferma e irrevocabile per 180 giorni decorrenti dal termine ultimo previsto per la sua presentazione.

In fede

Luogo, data

-----  
(Timbro della Impresa e firma del Legale Rappresentante)

## ALLEGATO F) SCHEMA D'OFFERTA TECNICA



### Capitolato per l'affidamento in gestione dei servizi di biglietteria

L'Offerta Tecnica deve contenere almeno quanto riportato nei paragrafi corrispondenti ai criteri, sub criteri e sub pesi indicati nell'art. 14.2 "OFFERTA TECNICA" e riepilogati nello Schema d'Offerta sottostante.

SCHEMA D'OFFERTA TECNICA	
PUNTO	INFORMAZIONI RICHIESTE
A1	<p><b>Modalità organizzative per l'espletamento del servizio</b> L'Impresa concorrente, deve descrivere, analiticamente, le modalità organizzative che intende adottare per l'espletamento del Servizio (livelli di coordinamento, lavoro di gruppo, supervisione, pianificazione servizi, assistenza agli operatori in servizio, help-desk telefonico, etc.).</p> <p>L'Impresa concorrente, deve indicare il personale, Supervisore/Coordinatore, con esperienza lavorativa nello specifico settore o in settori complementari, che intende impiegare nel ruolo di responsabile dei rapporti organizzativi e operativi con TPER (competenze tecniche, assistenza agli operatori in servizio, autonomia decisionale e disponibilità di risorse, reperibilità, flessibilità dell'orario, reperibilità, etc.).</p>
A2	<p><b>Risorse umane da impiegare nel servizio</b> L'Impresa concorrente, deve indicare il personale che intende impiegare per l'espletamento del Servizio. Deve, inoltre, indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ il numero degli Operatori destinati alle attività di cui al presente capitolato;</li> <li>▪ le ipotesi di turnazione del personale per coprire su base annua le attività indicate nell'Allegato A); le turnazioni dovranno evidenziare la copertura di ciascun punto TPER;</li> <li>▪ il CCNL di lavoro applicato e il livello di ciascuna figura;</li> <li>▪ il piano di assorbimento del personale ai sensi di quanto indicato al paragrafo 3.2 (clausola sociale);</li> <li>▪ la presenza di figure di responsabili delle attività, eventualmente previste dal progetto, oltre alla figura di Supervisore/Coordinatore.</li> </ul>
A2.1	<p><b>Monte ore</b> L'Impresa concorrente deve indicare il monte ore destinato ad ogni singola tipologia di attività (servizio di biglietteria, supervisione, controllo, formazione, etc.).</p>
A2.2	<p><b>Caratteristiche del personale</b> L'Impresa concorrente, deve indicare le caratteristiche del personale che intende impiegare nel servizio con esperienza lavorativa nello specifico settore o in settori complementari (qualifica professionale, esperienza specifica, anni di anzianità, formazione, lingue conosciute e livello di conoscenza, possesso di eventuali attestati di corsi di formazione e specializzazione, conoscenza di Microsoft Office, etc.).</p>
A2.3	<p><b>Il Piano complessivo di formazione</b> L'Impresa concorrente deve indicare la proposta formativa dettagliata nei suoi elementi quantitativi e qualitativi, con particolare riguardo ai nuovi assunti.</p>
A3.1	<p><b>Risorse strumentali da impiegare nel servizio</b> <b>Dotazione di attrezzature, mezzi e strumenti da impiegare nel servizio</b> L'Impresa concorrente, deve descrivere analiticamente la strumentazione che intende impiegare e che sia adeguata rispetto gli obiettivi progettuali ed alle eventuali prestazioni aggiuntive a carattere innovativo.</p>
A4.1	<p><b>Valutazione del servizio reso</b> <b>Sistema di verifica e controllo qualitativo dei servizi di biglietteria</b> L'Impresa concorrente deve illustrare il sistema di monitoraggio, auditing interno, autocontrollo, autovalutazione e valutazione delle attività, con la predeterminazione di indicatori idonei ad accertare l'efficacia e il miglioramento continuo del servizio sia nei confronti di TPER che degli utenti. L'Impresa concorrente deve altresì illustrare le modalità di raccolta, organizzazione e gestione dei dati e delle informazioni per il controllo quantitativo e qualitativo di TPER.</p>
B1.1	<p><b>Proposte di interventi e/o attività aggiuntive e migliorative</b> L'Impresa concorrente deve indicare, in maniera analitica, eventuali prestazioni e/o attività aggiuntive e migliorative del servizio, che si impegna a mettere in opera, per migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio oggetto d'appalto, senza alcun onere aggiuntivo da parte di TPER.</p>