



Fondazione Teatro La Fenice di Venezia

Venezia , 11 ottobre 2019

Spett.le Ditta

Oggetto: *Invito/Capitolato a partecipare alla procedura negoziata, ex art. 36 c.2 Dlgs. 50/2016, per l'acquisizione del servizio di gestione del conto Welfare della Fondazione Teatro La Fenice per il biennio 2020-2021*
CIG N. Z472A1E7DE

Si comunica che, a seguito della Manifestazione d'Interesse pervenutaci dalla vostra ditta, lo scrivente Ufficio è stato incaricato di procedere, all'acquisizione della Fornitura in oggetto, appalto a cui la Vostra spettabile ditta è invitata.

PREMESSA

Il Teatro La fenice di venezia intende sviluppare nuove azioni di welfare per Il proprio personale, in particolare ampliare e sviluppare quanto già in atto in tema di benessere del personale, nonché Incrementare l'offerta del flexlble beneflt rivolta ai dipendenti. Con la presente lettera d'invito/capitolato Indice una procedura negoziata per l'affidamento del Contratto per Il Servizio di Gestione del "Conto Welfare diella Fondazione", sulla base di quanto stabilito dalla normativa vigente.

A) L'ENTE APPALTANTE

L'ente appaltante è la Fondazione Teatro La Fenice con sede legale in San Marco 1965 – 30124 Venezia –VE- , rif. Ufficio Acquisti, nella stessa sede, telefono: 041786528 – 531 fax: 041786523.

B) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

La procedura negoziata avrà ad oggetto l'affidamento dei servizi di gestione, erogazione, monitoraggio e rendicontazione di un piano di flexible benefit a favore dei dipendenti del Teatro e dei propri familiari per il biennio dicembre 2019 – novembre 2021, mediante portale dedicato, tenuto conto dei benefici fiscali e contributivi attualmente previsti dagli artt. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sui Redditi (TUIR).

ART.1) OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

La presente Lettera d'Invito/Capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione del Conto Welfare attivato nell'ambito delle politiche di Welfare della fondazione da erogare in favore del personale dipendente con contratto a tempo indeterminato, determinato e intermittente.

Il servizio riguarda, in modo indiviso, le seguenti prestazioni:

- Progettazione e Implementazione del Portale Welfare;
- Promozione, informazione e formazione
- Servizio di gestione della piattaforma e dei servizi erogati;
- Manutenzione e adeguamento normativo della piattaforma e dei servizi erogati;
- Servizio di help desk/contact center e tracciabilità delle richieste di assistenza;
- Survey periodica semestrale

La gestione del servizio dovrà essere effettuata attraverso l'utilizzo di una piattaforma web dedicata. Il personale coinvolto previsto per ciascun anno del biennio dicembre 2019-novembre 2021 è in numero stimato di 470 unità

Ai dipendenti verrà data la possibilità, attraverso l'apposita piattaforma web, di utilizzare il proprio Conto Welfare scegliendo tra un mix di servizi e benefit che maggiormente rispondono alle esigenze personali e familiari, nelle seguenti aree minime di riferimento:

- Scuola e Istruzione (servizi di educazione e di istruzione anche in età prescolare, compresi i servizi integrativi e di mensa ad essi connessi, corsi di lingua in Italia o all'estero, nonché frequenza di ludoteche e centri estivi ed invernali, testi scolastici e borse di studio)
- Trasporto pubblico
- Fringe benefits (Voucher e buoni spesa finalizzati)
- Area assistenziale, ricreativa, culturale ed educativa (es. assistenza per anziani o non autosufficienti, baby-sitting, viaggi e vacanze, sport, cultura e tempo libero ecc. ..)

L'Affidataria dovrà eseguire il servizio nel rispetto delle modalità, dei tempi e dei livelli qualitativi descritti nella presente lettera d'invito/capitolato nel suo complesso, che dovranno essere in ogni caso garantiti nonché accettati incondizionatamente dai concorrenti in fase di presentazione dell'offerta.

Nell'appalto si intendono comprese le prestazioni di consulenza e di supporto, la fornitura dei materiali, di strumenti e di quanto utile e necessario, per la piena esecuzione del servizio oggetto dell'affidamento.

I prezzi sono quelli risultanti dall'esito della procedura negoziata. Nei prezzi espressi dall'Affidataria e nei corrispettivi corrisposti alla stessa s'intendono interamente compensati tutti gli oneri previsti per la mano d'opera occorrente, tutto quanto occorre per il funzionamento dei mezzi, le spese generali, l'utile dell'impresa e quant'altro possa occorrere per eseguire le prestazioni in maniera compiuta e a perfetta regola d'arte.

Pertanto, nessun compenso potrà essere richiesto dall'affidataria per prestazioni che siano tecnicamente e intrinsecamente indispensabili alla funzionalità, completezza e corretta realizzazione del servizio appaltato, anche se non esplicitamente specificate nella presente lettera d'invito/capitolato.

ART. 2) DURATA

Il contratto avrà validità dalla data della stipula fino alla definitiva regolazione di tutti gli aspetti amministrativi/contabili relativi alla fase di erogazione del servizio per una durata complessiva di 36 mesi (di cui 24 mesi di servizio effettivo agli utenti, 12 mesi per le eventuali transazioni ancora in lavorazione alla scadenza del servizio effettivo) oltre al tempo necessario per la predisposizione della piattaforma.

Il servizio, di durata biennale, prenderà avvio con la disponibilità on line della piattaforma web per l'accesso ai servizi da parte degli utenti; il predetto portale dovrà essere accessibile nel termine massimo di 30 (trenta)giorni solari dalla stipula contrattuale, ovvero nel minor termine offerto dall'operatore economico affidatario quale elemento migliorativo del servizio.

Gli utenti potranno richiedere i servizi oggetto di affidamento per un periodo di due anni decorrenti dalla data di avvio del servizio; le eventuali transazioni ancora in lavorazione alla scadenza del predetto periodo di due anni dovranno essere concluse entro e non oltre i successivi 12 mesi.

Ai sensi dell'art. 32 c. 8 Dlgs. 50/2016, la Stazione Appaltante potrà richiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza.

ART. 3) AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo per il biennio dicembre 2019- novembre 2021 posto a base dell'affidamento è pari ad euro 30.000,00 (trentamila/00) + IVA e risulta composto dalle seguenti componenti di costo:

- Massimo euro 5.000,00 (cinquemila/00) oltre l'IVA per la componente "Realizzazione Portale Welfare"
- Massimo euro 25.000,00 (venticinquemila/00) oltre l'IVA per la componente "Commissioni di gestione del Piano" quale corrispettivo presunto per l'espletamento del servizio di gestione risultante dall'applicazione dell'aggio massimo sul valore complessivo teorico del Conto Welfare della

Fondazione. La misura percentuale della fee di gestione applicata sul "volume transato" ossia Il volume economico dei servizi che saranno presumibilmente rendicontati tramite Il Portale Welfare non dovrà in ogni caso essere superiore al 2,5%.

Si precisa che la componente "Realizzazione Portale Welfare" comprende Il corrispettivo per la progettazione e l'attivazione del Portale Web dedicato nonché l'attività di promozione, informazione e formazione e adeguamento tecnico e normativo della piattaforma e dei servizi erogati, mentre la componente "Commissioni di gestione del Piano" si riferisce a tutti gli altri servizi prestati dall'impresa così come specificati dalla presente Lettera d'Invito/Capitolato e nell'eventuale offerta migliorativa nel corso del periodo di validità del contratto.

Non rientra nell'importo posto a base dell'affidamento il valore del Conto Welfare messo dalla fondazione a disposizione dei destinatari del servizio.

Non sono previsti oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso.

ART. 4) MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I servizi oggetto del contratto saranno fatturati come segue:

a) la componente "Realizzazione Portale Welfare", pari all'importo a base di gara di euro 5.000,00 (cinquemila/00) al netto del ribasso indicato dall'Affidataria nell'Offerta Economica, potrà essere fatturata dopo la sottoscrizione tra le parti del contratto.

b) la componente "Commissioni di gestione del Piano" sarà fatturata in 8 rate trimestrali di importo variabile calcolato applicando la percentuale offerta dall'Affidataria nell'Offerta Economica sul totale del volume transato nel trimestre di riferimento (per volume transato si intende il totale degli Importi effettivamente spesi dai dipendenti della Fondazione nel trimestre di riferimento). Le fatture potranno essere liquidate previa verifica di regolare esecuzione dei servizi erogati da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dalla fondazione Teatro La Fenice di Venezia.

E' esclusa ogni altra forma di remunerazione dei servizi prestati non rientrante nel suddetto piano di fatturazione.

Il pagamento delle fatture avverrà a seguito di emissione da parte dell'Appaltatore di regolare fattura elettronica, ai sensi della normativa vigente, e intestata a:

FONDAZIONE TEATRO LA FENICE DI VENEZIA
BANCA INTESA SANPAOLO
VENEZIA CAMPO MANIN
SAN MARCO, 4216
30124 VENEZIA

IBAN: IT68W0306902117100000046030

BIC: BCITITMM

Le fatture elettroniche saranno emesse dall'Appaltatore a seguito di apposito Impegno di Spesa da parte dell'Ufficio Acquisti, riportante i dati necessari per la compilazione:

CUU (Codice Univoco Ufficio) della Fondazione: UFAO2Z

NUMERO DELL'IMPEGNO

CIG (Codice Identificativo di gara) : Z472A1E7DE

Il pagamento dei servizi avverrà entro 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica, previa verifica e attestazione, da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto di regolare esecuzione del servizio reso.

Il pagamento avverrà sul conto corrente bancario (codice IBAN) che verrà comunicato dall'Appaltatore, il quale provvederà a trasmettere alla Fondazione gli estremi identificativi dello stesso, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, nonché a comunicare tempestivamente ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi.

Sull'importo netto trimestrale della fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50%. Le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'attestazione di verifica di conformità del servizio.

In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva dell'Appaltatore, il Responsabile Unico del Procedimento (Rup) trattiene, dal pagamento dovuto all'Appaltatore, l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva è disposto dalla Fondazione direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

ART. 5) TRACCIABILITA' DEI FLUSSI

L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce, ai sensi dell'art. 3, comma 9bis, della L. 136/2010 e s.m.i., causa di risoluzione contrattuale.

ART. 6) CESSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto non può essere ceduto totalmente o parzialmente, a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'art.106, comma 1, lettera d) del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

ART. 7) SUBAPPALTO

Non è prevista alcuna forma di subappalto.

ART. 8) PENALI

La Fondazione applicherà le penali di seguito riportate:

- per ritardo nello svolgimento delle attività di progettazione e implementazione del portale welfare e Promozione, Informazione e Formazione: penale pari a € 75,00 per ogni giorno di ritardo;
- per ritardi nell'erogazione dei servizi o nella gestione dell'autorizzazione dei rimborsi rispetto alle tempistiche contrattualmente previste: penale pari a € 20,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna prestazione;
- in caso di mancata erogazione dei servizi, o di servizi difformi o qualitativamente non aderenti a quanto proposto e dichiarato sul portale, penale in ragione del 10% del valore economico del servizio o del rimborso oggetto di contestazione.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che potrebbero dare luogo all'applicazione delle penali stabilite nel contratto, saranno contestati all'Appaltatore per iscritto.

L'Appaltatore dovrà comunicare in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, alla Fondazione, nel termine massimo di giorni 5 (cinque), lavorativi, decorrenti dalla stessa contestazione.

Qualora dette deduzioni non pervengano alla Fondazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giudizio della Fondazione a giustificare l'inadempienza, La Fondazione potrà applicare all'Appaltatore penali sino alla concorrenza della misura massima pari al 10 % (dieci per cento) del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento delle medesime penali.

Tutte le penali saranno prelevate dalle competenze dovute all'Appaltatore. In ogni caso, la Fondazione ha diritto di rivalersi direttamente sulla garanzia per l'applicazione delle penali; l'applicazione delle penali non esclude comunque il diritto della Fondazione al risarcimento di eventuali maggiori danni.

Qualora l'ammontare delle penali superi il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale (IVA esclusa), la Fondazione su proposta del Responsabile Unico del Procedimento, potrà risolvere il

contratto per grave inadempimento, fatto salvo il diritto della fondazione stessa al risarcimento di eventuali maggiori danni.

Al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nella presente Lettera d'Invito/Capitolato e nell'offerta migliorativa, la Fondazione si riserva di applicare una penale in base alla gravità dell'inadempimento.

ART. 9) DESCRIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'affidamento consiste nella Gestione del Conto Welfare della Fondazione che prevede per il personale dipendente della Fondazione (circa 470 persone) la possibilità di scegliere, all'interno delle tipologie previste, un mix di servizi e benefit che maggiormente rispondono alle esigenze personali e familiari.

L'ammontare teorico complessivo del Conto Welfare della Fondazione per le due annualità è pari a circa euro 1.000.000,00 (unmilione/00)

L'importo individuale sarà differenziato in base alle giornate lavorative del singolo dipendente nell'annualità di riferimento, con un minimo di 26 giornate lavorative per accedere alla fruizione del Conto Welfare.

La Fondazione fornirà l'elenco del personale beneficiario e gli importi individuali da mettere a disposizione.

Il predetto servizio dovrà garantire, tramite apposita piattaforma web:

- la gestione dei rimborsi delle spese sostenute direttamente dai dipendenti secondo la normativa vigente; dovrà essere garantita la gestione dei rimborsi relativi a spese effettuate prima dell'avvio del servizio purché posteriori al 01.01.2019;

- la messa a disposizione di una gamma di beni, servizi, convenzioni, voucher o buoni acquisto di cui potranno beneficiare i dipendenti del Teatro la Fenice di Venezia e di cui dovrà essere assicurata la fruizione nell'ambito di tutto il territorio della Regione Veneto; sarà oggetto di valutazione l'ampiezza della rete e l'adeguatezza della distribuzione delle convenzioni all'interno dei diversi settori d'intervento.

L'elenco dei fornitori convenzionati articolato per settore d'intervento e collocazione geografica dovrà essere fornito in sede di offerta tecnica. La rete di fornitori convenzionati dichiarata in sede di offerta deve rimanere sostanzialmente invariata per numerosità, composizione e qualità per tutta la durata del contratto.

Per quanto concerne in particolare gli abbonamenti al trasporto pubblico, si fa presente che la Fondazione ha stipulato con il Mobility Manager d'Area una convenzione che prevede la possibilità per la Fondazione di acquistare, per conto dei propri dipendenti, abbonamenti annuali a prezzo scontato.

Il servizio inoltre dovrà garantire:

- l'erogazione di un servizio di Customer care (informazioni, risoluzione di problematiche inerenti l'utilizzo del portale, gestione richieste rimborsi e acquisto servizi, convenzionamento e consulenza fiscale in materia di fiscalità sui beni e servizi messi a disposizione tramite il portale);

- l'integrazione con i sistemi e le basi di dati per la gestione dei dipendenti della Fondazione per quanto riguarda gli accrediti dei rimborsi in busta paga;

- il piano di comunicazione interna per diffondere tra i dipendenti la conoscenza del Conto Welfare della Fondazione e le funzionalità e i benefici del servizio e assicurare così la massima fruizione da parte del personale;

- la possibilità per i dipendenti della Fondazione e per la Fondazione stessa, di richiedere all'impresa Aggiudicataria l'affiliazione di nuove strutture tramite portale, comunicazione diretta telefonica o tramite apposita mail; l'avvio del procedimento di affiliazione delle nuove strutture dovrà essere effettuato a cura dell'affidataria nel termine massimo di 48 ore dalla data della richiesta e l'Affidataria dovrà garantire la conclusione dell'iter di convenzionamento (con esito positivo o negativo) entro 15 giorni dalla richiesta.

L'impresa dovrà indicare nell'Offerta Tecnica le soluzioni che intende adottare per consentire l'estensione della rete sulla base delle richieste provenienti dalla Fondazione e dai dipendenti fruitori. Nel caso in cui il convenzionamento avvenga con operatori indicati dalla Fondazione Teatro La Fenice e/o dai suoi dipendenti, non devono essere previsti costi diretti e/o indiretti a carico degli operatori stessi al fine di accedere alla rete convenzionata.

In particolare, nell'Offerta tecnica l'Impresa dovrà descrivere il processo di allargamento della rete indicando modalità, tempistiche ed eventuali vincoli.

Le attività di configurazione, implementazione ed avvio del servizio dovranno essere completate entro 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto o nel minor tempo previsto in sede di offerta tecnica.

Nell'offerta tecnica presentata dovranno quindi essere precisate:

- le tipologie di beni/servizi di cui potranno beneficiare i dipendenti con l'indicazione delle caratteristiche che ciascuna spesa e/o bene/servizio dovrà possedere per poter essere rimborsato ovvero erogato; oltre ad una descrizione della procedura da seguire al fine dell'ottenimento del rimborso/erogazione, tenuto conto della tipologia di benefit tra le diverse aree di interesse, individuate dalla normativa fiscale (artt. 51 e 100 del TUIR) che dovranno essere rese disponibili tramite il Portale Web dedicato;
- il Piano di Progetto delle attività di configurazione, avvio e implementazione del servizio, comprensivo di cronoprogramma di dettaglio e delle modalità di esecuzione. Il Piano di progetto, previo accordo tra l'Aggiudicataria e la Committente, potrà essere soggetto a modifiche e revisioni secondo le esigenze e gli Indirizzi che emergeranno durante lo svolgimento delle diverse fasi di realizzazione, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1 lett. e) e comma 4 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 10) REALIZZAZIONE E FUNZIONALITA' DEL PORTALE WELFARE

10.1 Realizzazione e funzionalità del Portale Welfare

Le funzionalità del Portale Web offerto dovranno basarsi su un'infrastruttura collaudata nell'erogazione dei servizi di flexible benefit.

Il Portale Web dovrà essere lo strumento principale di accesso ai servizi e dovrà:

- consentire la consultazione delle informazioni sui servizi disponibili, nonché permettere la prenotazione e l'acquisto on line dei servizi;
- consentire di richiedere il rimborso delle spese sostenute direttamente dal dipendente;
- presentare in modo chiaro e funzionale il mix di servizi proposto, fornendo in modo semplice ed esaustivo indicazioni operative e normative sulla gestione e fruizione del singolo servizio;
- assicurare un'adeguata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia;
- rispettare i requisiti di riservatezza e integrità dei dati gestiti e scambiati con la Fondazione;
- associare ad ogni dipendente il Conto Welfare dedicato, accedendo al quale ciascun dipendente potrà visualizzare la cifra assegnata, spendibile tra le diverse tipologie di servizi previsti dal Piano;
- garantire, per ciascun Conto Welfare, l'aggiornamento in tempo reale dei dati relativi ai consumi associati, ai servizi utilizzati, ai rimborsi ottenuti e gli acquisti effettuati, con relativa indicazione del saldo residuo a disposizione;
- prevedere la funzionalità che permetta al dipendente l'autocertificazione del possesso dei requisiti di cui all'art. 12 del TUIR da parte del familiare a favore del quale intende destinare il benefit, nei casi previsti e consentiti dalla normativa fiscale;
- prevedere la funzionalità che permetta al dipendente di verificare in ogni momento la propria posizione in merito all'eventuale raggiungimento/superamento dei limiti di deducibilità previsti dal TUIR per alcune tipologie di benefit;
- assicurare la possibilità di scaricare la modulistica per rilasciare eventuali certificazioni ed effettuare l'upload;
- permettere la segnalazione, attraverso lo stesso portale, di nuove strutture da convenzionare su richiesta della Stazione Appaltante o dei dipendenti;
- consentire, su scelta dell'utente, l'invio di mail informative;
- consentire di riportare in automatico il residuo individuale all'anno successivo.

Inoltre dovrà consentire alla Fondazione di accedere in back office alle seguenti funzionalità:

- gestione del Conto Welfare complessivo della Fondazione;
- gestione del Conto Welfare individuale;
- deve garantire funzionalità utili alla Fondazione per la gestione, il controllo e monitoraggio delle attività e delle spese;
- accesso a dati puntuali e statistici di utilizzo, qualità e tempi di risposta dei servizi offerti, ivi compresi in particolare i tempi di erogazione dei servizi rispetto alla data della richiesta;

- accesso a dati puntuali e statistici, anche grafici, di utilizzo e andamento dei ticket legati ai servizi di Help desk/customer care;

Di seguito si riportano i requisiti e le caratteristiche tecnico-funzionali cui dovrà rispondere il Portale Welfare:

- deve essere di proprietà della Ditta aggiudicataria, che dovrà garantire tutti i servizi informatici pre e post avvio (configurazione, integrazione, customizzazione, assistenza tecnica, supporto agli utenti, risoluzione di malfunzionamenti, etc), la sincronia e la personalizzazione del portale secondo la brand Identity del Teatro La Fenice di Venezia (contenuti testuali, immagini, header con logo, colori del portale, etc);

- deve essere disponibile tutti i giorni dell'anno senza limiti di orario e senza limiti alle funzionalità; in via del tutto eccezionale, sono consentiti dei fermi per motivi tecnici o amministrativi da concordare con la Fondazione e, comunque, per un periodo di non oltre 7 (sette) giorni/anno;

- deve essere accessibile attraverso le ultime versioni dei più comuni browser in uso quali almeno Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge nella loro ultima versione disponibile;

- non deve essere visibile ai motori di ricerca;

- deve essere riservato esclusivamente al personale della Fondazione Teatro La Fenice di Venezia, che vi accederà tramite gli strumenti di autenticazione della Fondazione al fine di permettere l'accesso agli utenti abilitati. Il Portale Welfare dovrà essere in grado di reperire le informazioni relative al nome e matricola dell'utente autenticato, la tipologia di utente, ovvero le informazioni necessarie alla profilazione degli accessi per i diversi destinatari. Per quanto riguarda il personale verrà fornito l'elenco del personale tramite file strutturato;

- deve garantire funzionalità di gestione avanzata e in sicurezza delle credenziali di accesso (a titolo puramente esemplificativo: cambio password al primo accesso, recupero username e password etc);

- essere soggetto a manutenzione e aggiornamento periodico per tutto il periodo del contratto;

- deve disporre di un sistema di backup e di un sistema di disaster recovery che consenta di mantenere l'operatività della Fondazione anche in caso avvenga un problema presso la sala server del fornitore;

- deve prevedere la possibilità di pubblicazione di Tutorial informativi (video o testuali), consultabili dai dipendenti direttamente nel Portale Web, che riguardino le istruzioni sull'utilizzo del portale, le tipologie di servizio erogate direttamente dall'affidataria, le modalità di richiesta del rimborso di una determinata spesa sostenuta direttamente dal dipendente e gli eventuali tetti massimi;

- deve garantire la semplicità di accesso e d'uso, con contenuti informativi per ciascuna tipologia di servizio erogabile, prevedendo un pannello con tutti i servizi previsti, suddivisi per aree di intervento e la loro gestione;

- deve consentire di acquisire commenti sul gradimento del servizio da parte dei dipendenti;

Nell'offerta tecnica l'operatore economico concorrente dovrà:

- descrivere le relative funzionalità e potenzialità del portale, l'organizzazione dei contenuti, proposta grafica e accessibilità, precisando come ogni dipendente potrà visualizzare e monitorare il proprio Conto Welfare;

- specificare l'elenco dei servizi offerti, suddivisi fra quelli acquisibili direttamente dal portale e quelli acquisibili mediante l'erogazione di apposito buono spesa e quelli oggetto di rimborso, con un esempio di gestione delle spese;

- specificare le modalità e le tempistiche per il rimborso delle spese sostenute in ordine ai servizi ex art. 51 TUIR e per l'erogazione dei servizi ex art. 100 TUIR;

- descrivere le funzionalità di amministrazione e controllo che verranno messe a disposizione della Fondazione Teatro La Fenice di Venezia per la visualizzazione dell'andamento del servizio e la reportistica di riferimento.

Il portale deve essere attivato entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto o nel minor tempo previsto in sede di offerta tecnica. Prima dell'attivazione del Portale Web, la Fondazione Teatro La Fenice di Venezia procederà ad effettuare le verifiche della rispondenza di quanto reso disponibile nel portale rispetto a quanto prescritto nel presente documento e nell'offerta tecnica presentata.

10.2 Descrizione del flusso amministrativo/contabile per l'acquisto ed il rimborso di beni e servizi

La Fondazione Teatro La Fenice di Venezia, in quanto ente pubblico, non concede anticipazioni sugli importi che dovranno essere erogati, né costituisce depositi, a tale fine.

a) Acquisto beni e servizi

Ai fini dell'erogazione dei beni/servizi la Fondazione rilascerà all'impresa aggiudicataria un mandato senza rappresentanza in forza del quale la stessa potrà procedere a effettuare l'acquisto in nome proprio ma per conto della Fondazione. In tal modo l'Impresa potrà procedere alla fatturazione alla Fondazione dei servizi acquistati senza doppia imposizione dell'IVA.

Il flusso avverrà secondo la seguente tempistica, che potrà essere ridotta in funzione di quanto previsto dall'impresa Aggiudicataria nell'ambito dell'offerta tecnica:

- il dipendente effettua il proprio ordine di bene/servizio sul Portale Welfare e l'Impresa procede alla relativa autorizzazione o motivato rigetto dell'acquisto entro 5 giorni lavorativi dandone riscontro direttamente al richiedente tramite mail; l'impresa procede all'acquisto del servizio, per conto della Fondazione Teatro La Fenice di Venezia in nome proprio, ricevendo la fattura dal fornitore. Il bene/servizio richiesto dall'utente dovrà essere messo a sua disposizione entro e non oltre 8 giorni lavorativi dalla data della richiesta. Il dipendente dovrà espressamente provvedere ad accettare il bene/servizio;

- l'impresa, entro il 5 del mese successivo a quello in cui sono stati effettuati gli acquisti, trasmetterà alla Fondazione la fattura relativa alla totalità dei beni/servizi acquistati nel corso del mese precedente, fornendo altresì in formato elettronico un report analitico riportante le seguenti informazioni, distinte per dipendente:

codice identificativo del tipo di operazione (acquisto);

nominativo e codice fiscale del dipendente beneficiario della prestazione;

importo e tipologia del bene/servizio acquistato;

data della richiesta del bene/servizio;

data di autorizzazione o rigetto dell'acquisto;

data di accettazione da parte del dipendente;

data di messa a disposizione del bene/servizio;

eventuale motivazione di mancata messa a disposizione del bene/servizio e/o di messa a disposizione oltre i termini previsti;

- La rendicontazione dovrà essere fornita secondo un tracciato record che sarà concordato al fine di consentirne la compatibilità con i sistemi contabili in uso nella Fondazione

La Fondazione Teatro La Fenice di Venezia procederà al pagamento dell'importo dovuto all'impresa entro 60 giorni dal ricevimento della fattura, previo espletamento da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto delle opportune verifiche.

b) Beni e servizi a rimborso tramite busta paga

Il flusso avverrà secondo la seguente tempistica, che potrà essere ridotta in funzione di quanto previsto dall'Impresa Aggiudicataria nell'ambito della propria Offerta tecnica:

- Il dipendente effettua la propria richiesta di rimborso sul portale e l'impresa procede alla relativa autorizzazione o motivato rigetto entro 5 giorni lavorativi dandone riscontro direttamente al richiedente tramite mail: le anomalie dovranno essere gestite direttamente dall'impresa aggiudicataria;

- l'Impresa, entro il giorno 5 del mese successivo a quello in cui sono pervenute le richieste di rimborso, provvederà a comunicare alla Fondazione Teatro La Fenice di Venezia l'elenco dei rimborsi autorizzati nel mese precedente: ciò al fine di permettere alla Fondazione di effettuare i relativi accrediti sui cedolini.

La rendicontazione avverrà attraverso la trasmissione di un report analitico riportante le seguenti informazioni, distinte per beneficiario:

codice identificativo del tipo di operazione (rimborso);

nominativo e codice fiscale del dipendente e del beneficiario;

Importo e tipologia del bene/servizio richiesto a rimborso;

data della richiesta di rimborso;

data di autorizzazione del rimborso;

eventuale motivazione di mancata autorizzazione del rimborso o di rimborso autorizzato oltre i termini previsti;

La rendicontazione dovrà essere fornita secondo un tracciato record che sarà concordato al fine di consentirne la compatibilità con i sistemi contabili in uso nella Fondazione).

I due flussi dovranno essere forniti separatamente, ed in particolare il flusso di cui alla lettera a) - Acquisto beni e servizi - dovrà essere fornito in dettaglio analitico con l'indicazione dell'aliquota IVA applicata.

10.3 Servizio di customer care/help desk

L'Impresa Aggiudicataria deve mettere a disposizione degli utenti un servizio di Customer care/help desk multicanale diretto a:

- fornire adeguate ed esaustive informazioni in ordine alle modalità di utilizzo dei servizi ed alla gestione delle pratiche relative alla fruizione degli stessi;
- risolvere eventuali problematiche inerenti l'utilizzo del portale;
- gestire le richieste di convenzionamento di strutture avanzate dalla Fondazione o dai dipendenti stessi;
- fornire il servizio di consulenza fiscale diretto a offrire a tutti gli utenti informazioni utili ed assistenza in merito alle disposizioni di legge vigenti in materia di fiscalità sui beni e servizi messi a disposizione tramite il portale;
- il servizio dovrà essere accessibile almeno dal lunedì al venerdì per un periodo giornaliero di almeno 7 ore nell'arco temporale dalle ore 9.00 alle ore 17.30 attraverso i seguenti canali:
- un numero telefonico gratuito (numero verde);
- una casella di posta elettronica;
- una chat dedicata per eventuali domande ed assistenza.

La struttura di call center destinata ad erogare il servizio di Customer care/Help Desk dovrà essere ubicata in Italia ed impiegare personale che parli perfettamente italiano con buona conoscenza della lingua inglese.

Nell'offerta tecnica dovrà essere descritta l'organizzazione del servizio di Customer care/Help Desk, la numerosità e tipologia del personale presente oltre ai livelli di servizio dichiarati per le attività previste dalla presente lettera d'invito/capitolato.

I livelli di servizio minimi per i servizi erogati via email sono:

- tempo massimo di presa in carico della richiesta da confermarsi direttamente al richiedente: entro le 3 ore di servizio attivo successive all'apertura della segnalazione;
- tempo massimo di prima risposta personalizzata alla richiesta, non necessariamente la soluzione, ma feedback sullo stato della richiesta, per esempio in caso di richiesta non evadibile che richiede chiarimenti/integrazioni documentali: entro le 24 ore di servizio attivo successivo all'apertura della segnalazione;
- tempo massimo per la chiusura della segnalazione: entro le 48 ore di servizio attivo per le segnalazioni evadibili; indipendentemente dal canale utilizzato per l'apertura della segnalazione e/o invio della richiesta, tutto il flusso dovrà essere tracciabile ai fini di verifica, da parte del singolo utente e della Fondazione, dello stato di avanzamento della singola richiesta, e da parte della Fondazione anche a fini statistici di utilizzo del servizio e monitoraggio della qualità.

10.4 Promozione, Informazione e Formazione

L'Impresa Aggiudicataria deve presentare in sede di offerta tecnica una proposta di "Piano per la Comunicazione" di supporto all'attività avviata dalla Fondazione, al fine di agevolare la fruizione da parte di tutti i dipendenti del Conto Welfare.

Il Piano di comunicazione dovrà essere prontamente implementato ed aggiornato in caso di:

- aggiornamento del portale;
 - evoluzione normativa e aggiornamenti sull'utilizzo di determinati servizi;
 - evidenza di situazioni di difficoltà di gestione, che necessitano di comunicazioni puntuali e precise.
- A tal fine, l'Impresa Aggiudicataria dovrà prevedere ulteriori momenti e strumenti di comunicazione a favore dei dipendenti, a titolo meramente esemplificativo: video Tutorial, newsletter periodica, "alert" in prossimità di scadenze, sessioni informative etc.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà avviare il Piano di Comunicazione entro due settimane dalla stipula del contratto. La Stazione Appaltante potrà richiedere, senza l'aggravio di costi aggiuntivi, ulteriori giornate di promozione qualora la comunicazione svolta non si dimostrasse efficace nei confronti dell'utenza.

10.5 Survey

L'Impresa Aggiudicataria dovrà realizzare semestralmente, per tutta la durata del contratto, un'attività di survey tra i dipendenti della Fondazione Teatro La Fenice di Venezia, al fine di verificare:

- l'effettivo grado di utilizzo del servizio;

- il livello di soddisfazione e gradimento, secondo una metrica in cinque livelli (da “molto soddisfatto” a “molto insoddisfatto”).

I risultati della survey dovranno essere trasmessi al RUP entro 30 gg. dalla chiusura del semestre di riferimento.

Nell'ambito dell'offerta tecnica, l'Impresa Aggiudicataria dovrà descrivere la metodologia, le modalità e gli strumenti che intende utilizzare per realizzare la survey.

L'impostazione della survey dovrà essere preventivamente concordata con la Fondazione Teatro La Fenice di Venezia e dovrà consentire di verificare l'effettiva aderenza del Conto Welfare della Fondazione ai bisogni dei dipendenti stessi e dei loro familiari.

10.6 Gestione del servizio

Nell'ambito dell'offerta tecnica l'Impresa Aggiudicataria dovrà descrivere:

- modalità e strumenti per la gestione della documentazione a supporto dei rimborsi e le relative tempistiche di chiusura pratica;

- modalità e tempistiche di acquisizione dei beni e servizi acquisiti direttamente dall'affidataria che non dovranno essere superiori ad 8 giorni lavorativi;

L'Impresa Aggiudicataria per tutta la durata del contratto deve garantire la gestione del Servizio assicurando:

- la ricezione, la verifica e la validazione della documentazione/fatture prodotte dai dipendenti che usufruiranno del Conto Welfare, nonché l'archiviazione e la conservazione elettronica. Eventuali situazioni anomale dovranno essere direttamente gestite dall'Impresa Aggiudicataria;

- l'invio mensile, entro il 5 di ogni mese, di un flusso informatico riportante l'elenco dettagliato degli addebiti sul Conto Welfare di ogni dipendente relativi ai rimborsi richiesti nel mese precedente, finalizzato all'effettuazione degli accrediti sui cedolini degli stipendi del personale;

- entro il 15 gennaio di ogni anno il conteggio del residuo del Conto Welfare al 31 dicembre precedente per ogni dipendente;

- l'invio periodico ogni sei mesi di un report, anche attraverso rappresentazioni grafiche, che indichi i servizi resi, il grado di utilizzo con il controvalore monetario dei servizi maggiormente utilizzati dai dipendenti suddivisi per categoria di appartenenza, fascia di età, sesso, e da cui si evincano le tipologie di spesa e relazioni di sintesi in merito al grado di soddisfazione dell'utenza, nonché le problematiche riscontrate nella gestione del servizio.

10.7 Sicurezza della Informazioni e tutela dei dati personali

In termini di Sicurezza delle Informazioni e Privacy, l'Impresa Aggiudicataria deve:

- collaborare costantemente con la Fondazione Teatro La Fenice di Venezia alle attività di verifica puntuale della qualità del processo, della sicurezza delle informazioni e della tutela dei dati personali;

- utilizzare idonei sistemi crittografici al fine di garantire la trasmissione sicura delle informazioni;

- utilizzare opportune tecniche di data masking per proteggere le informazioni contenute negli ambienti di sviluppo e test delle applicazioni;

- definire un piano di ripristino (generale o specifico documento) per il servizio oggetto della fornitura; tale piano deve essere periodicamente rivisto ed approvato dalla Stazione Appaltante;

- produrre e conservare i log degli eventi di sicurezza generati dai propri sistemi nell'esecuzione delle attività contrattuali e di fornirli su richiesta alla stazione appaltante;

- utilizzare, nella predisposizione del portale, protocolli e dispositivi di rete o comunicazione adeguatamente sicuri;

- predisporre e aggiornare costantemente un sistema di controllo di versione software oggetto del servizio di tutta la documentazione prodotta;

- produrre ed applicare tutti gli aggiornamenti di sicurezza necessari al servizio erogato ed alle sue componenti tecnologiche, per tutta la durata del contratto, in particolare qualora emergessero vulnerabilità note;

- nell'espletamento del servizio presso la Fondazione Teatro La Fenice di Venezia, dovrà rispettare i processi relativi al Change Management delle componenti infrastrutturali IT e/o del software applicativo.

Il portale deve indicare chiaramente agli utenti, per ciascuna tipologia di servizio/bene fruibile, quali informazioni saranno comunicate alla Fondazione e/o a terzi (es. nome, cognome, riferimenti prodotti/servizi, luogo di fruizione etc).

In nessun caso Il Portale Web dovrà comunicare dati sensibili alla Fondazione Teatro La Fenice di Venezia oppure a terzi (es. dati personali idonei a rilevare lo stato di salute).

Il fornitore deve garantire l'osservanza del principio della privacy by design (o protezione dei dati personali fin dalla progettazione) e della privacy by default (o protezione per impostazione predefinita), di cui all'art. 25 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Il trattamento delle informazioni da parte della ditta incaricata dello sviluppo e del mantenimento del sistema dovrà essere perfettamente aderente alle disposizioni del GDPR in particolar modo per quanto attiene alla profilazione degli utenti.

10.8 Assistenza

Dovrà essere garantita un'assistenza continua in merito ad ogni eventuale problematica che possa insorgere nel corso dell'esecuzione del servizio, da prestare anche telefonicamente e con disponibilità a fissare incontri su richiesta della Fondazione, previo congruo preavviso in relazione all'urgenza della questione prospettata.

10.9 Adempimento al termine del contratto

Al termine dell'appalto l'Appaltatore dovrà consegnare alla Stazione Appaltante una dettagliata relazione sull'andamento del servizio, i cui elementi essenziali saranno concordati con il RUP in corso di esecuzione.

Su richiesta della Stazione Appaltante, l'Appaltatore dovrà assicurare un adeguato affiancamento alla nuova Affidataria, nonché il passaggio della documentazione e reportistica.

ART. 11) PROCEDURA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

La scelta del contraente avverrà con procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 del Codice, mediante richiesta agli operatori economici, individuati attraverso indagine di mercato. Sono invitati alla procedura negoziata tutti gli operatori che hanno manifestato interesse e che risultano rispettare i requisiti previsti.

La Fondazione, come stabilito nell'art. 95, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016, si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, senza che i concorrenti possano vantare diritti o aspettative di sorta. La Fondazione non è tenuta a corrispondere alcun compenso ai concorrenti, per qualsiasi titolo o ragione, per le offerte presentate. In caso di sospensione e/o revoca e/o annullamento della presente procedura di gara o di mancata aggiudicazione non potranno vantare nei confronti della Fondazione stessa alcun diritto e/o pretesa a titolo risarcitorio o di indennizzo, ivi compreso qualsivoglia rimborso delle spese sostenute in ragione della partecipazione alla presente procedura.

L'acquisizione della fornitura sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa; la presentazione delle offerte dovrà avvenire attraverso i modelli predisposti e allegati al presente invito.

L'aggiudicazione avverrà sulla base dei criteri di valutazione e relativi pesi di seguito riportati:

PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO:

MAX 100 PUNTI

A) OFFERTA TECNICA (costo realizzazione del portale + costo di gestione del servizio):

MAX 70 PUNTI

B) OFFERTA ECONOMICA:

MAX 30 PUNTI

Alle 2 componenti dell'offerta economica sarà assegnato un punteggio determinato sulla base di un coefficiente di valore compreso tra 0 e 1 ottenuto attraverso il metodo di calcolo cosiddetto "Bilineare" che, dal punto di vista matematico si presenta nel seguente modo:

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

$$C_i \text{ (per } A_i > A_{soglia}) = X + (1 - X) * \left[\frac{(A_i - A_{soglia})}{(A_{max} - A_{soglia})} \right]$$

dove

C_i = **coefficiente** attribuito al concorrente i-esimo

A_i = **valore** dell'offerta (ribasso) del concorrente i-esimo

A_{soglia} = **media aritmetica** dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

X = **0,90**

A_{max} = **valore** dell'offerta (ribasso) più conveniente

I coefficienti risultanti saranno poi moltiplicati per il punteggio massimo attribuibile alle componenti dell'offerta economica, ottenendo così il punteggio finale di ciascun concorrente.

Criteri di attribuzione dei punteggi per l'offerta tecnica:

<u>Criterio di attribuzione</u>	<u>Punteggio massimo</u>
a) <u>Ampiezza e qualità del network di fornitori</u>	<u>12</u>
b) <u>Modalità operative e organizzative per la gestione del servizio</u>	<u>12</u>
c) <u>Caratteristiche e funzionalità del portale Welfare</u>	<u>12</u>
d) <u>Tempistiche e modalità di gestione dei servizi</u>	<u>20</u>
e) <u>Tempistiche di realizzazione del portale web</u> (attivazione del portale prima del termine di 30 gg. solari previsto nella presente lettera d'invito/capitolato)	<u>8</u>
f) <u>Servizio di Customer Care/Help Desk</u> (ampliamento della copertura oraria del servizio di Customer care/Help Desk telefonico, rispetto a quanto previsto dalla presente lettera d'invito/capitolato)	<u>2</u>
g) <u>Conclusione iter affiliazione di nuove strutture</u> prima del termine di 15 gg. solari previsto dalla presente lettera d'invito/capitolato	<u>2</u>
h) <u>Applicazione Mobile</u> (App da essere resa disponibile almeno entro 30 gg. solari dalla stipula del contratto)	<u>2</u>

L'offerta tecnica sarà valutata assegnando a ognuna delle voci sopra indicate un coefficiente di valore compreso tra 0 e 1 con un solo numero decimale (ad es. 0,6); considerando la valutazione come segue:

Coefficiente Assegnato	Valutazione
tra 0 e 0,1	gravemente insufficiente
tra 0,2 e 0,3	insufficiente
tra 0,4 e 0,5	sufficiente
tra 0,6 e 0,7	buono
tra 0,8 e 0,9	ottimo
1	eccellente

Una volta attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, verrà calcolata la media dei coefficienti attribuiti, e sarà attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e saranno di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

Tali coefficienti riparametrati saranno moltiplicati poi per il punteggio massimo attribuibile per ciascun criterio così ottenendo il punteggio finale di ciascun concorrente.

ART. 12) RUP E ACCESSO CIVICO

Il responsabile del procedimento è il Coordinatore dell'Ufficio Acquisti, Fabrizio Penzo (email: fabrizio.penzo@teatrolafenice.org, Tel. 041786528).

Tutti gli atti relativi alla presente procedura negoziata, a norma del diritto di accesso civico dell'art. 5 del Dlgs. 33/2013, possono essere richiesti all'Ufficio Acquisti del Teatro.

ART. 13) REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla procedura in oggetto i soggetti che siano in possesso dei seguenti requisiti: 1) non si trovino in nessuna delle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.; 2) non si trovino nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i. e non siano incorsi, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrattare con la pubblica amministrazione; 3) siano iscritti nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura (CCIAA) o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, per lo svolgimento di attività coerenti con quelle oggetto del presente affidamento; 4) abbiano realizzato un fatturato pari ad almeno 70.000 euro (IVA esclusa) nel biennio 2017 – 2018 con riferimento ad attività di gestione di iniziative di conti welfare per dipendenti di operatori economici privati e/o di enti pubblici; 5) abbiano eseguito e gestito, nel biennio 2017/2018, almeno due piani di flexible benefit a favore dei dipendenti di enti pubblici o privati, comprensivi sia dei beni/servizi di cui all'art. 51 che di quelli previsti dall'art. 100 del TUIR, ognuno per un'utenza non inferiore alle 200 unità.

ART. 14) MODALITA', TERMINE DI PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE, PUBBLICAZIONE DELL'ESITO DELLA PROCEDURA, VALIDITA' DELLE OFFERTE E ANOMALIE

A pena di esclusione, il concorrente dovrà inviare la propria offerta entro le ore 11:00 di lunedì 28 ottobre 2019, solo ed esclusivamente tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo:

ufficio.acquisti@pec.teatrolafenice.org

Una volta conclusa la procedura negoziata, l'esito, contenente i dettagli delle valutazioni delle offerte, a norma dell'art. 29 del Dlgs. 50/2016 e del Dlgs. 33/2013, sarà pubblicato sul sito internet del Teatro all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente"

Gli offerenti hanno facoltà di svincolarsi dalla propria offerta trascorsi 180(centoottanta) giorni dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

La Stazione Appaltante si riserva, in ogni caso, di valutare la congruità di ogni altra offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

La Stazione Appaltante richiederà all'offerente le giustificazioni eventualmente necessarie in aggiunta a quelle già presentate a corredo dell'offerta, ritenute pertinenti in merito agli elementi costitutivi dell'offerta medesima. Le giustificazioni potranno vertere sugli elementi elencati all'art. 97 del d.lgs. 50/2016.

ART. 15) ALTRE INFORMAZIONI

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione di dati personali" e s.m.i. e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), i dati personali forniti per la partecipazione alla procedura in oggetto saranno raccolti nel pieno rispetto della normativa sopra richiamata. In ogni momento l'Appaltatore potrà esercitare nei confronti della Fondazione i diritti come previsti all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e agli articoli dal 15 al 22 del GDPR 2016/679. Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale nel rispetto della normativa sopra richiamata.

L'Ufficio acquisti