

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI FLEET MANAGEMENT PER VEICOLI
IN UTILIZZO ALLA SOCIETA' ASPI**

1. PREMESSA	3
2. ORGANIZZAZIONE, PROCESSI E STRUMENTI	3
2.1 <i>Organizzazione</i>	3
2.2 <i>Inserimento in flotta.....</i>	3
2.3 <i>Costituzione dell'anagrafica Veicoli</i>	4
2.4 <i>Gestione delle richieste</i>	5
2.5 <i>Disdetta del servizio.....</i>	5
2.6 <i>Rete di assistenza.....</i>	6
3. SERVIZI A LIBRO CHIUSO	7
3.1 <i>Soccorso Stradale e Depannage</i>	7
3.2 <i>Servizio di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria</i>	8
3.3 <i>Riparazione danni conseguenti a sinistri.....</i>	9
3.4 <i>Servizio di Presa e Riconsegna.....</i>	10
3.5 <i>Servizio Pneumatici</i>	11
3.6 <i>Call Center</i>	12
3.7 <i>Gestione scadenziario.....</i>	13
4. SERVIZI A LIBRO APERTO	13
4.1 <i>Servizio pneumatici a libro aperto.....</i>	14
4.2 <i>Riparazione danni conseguenti ad incuria/imperizia</i>	14
4.3 <i>Trasferimento Veicoli</i>	15
4.4 <i>Pagamento oneri e tasse per adempimenti di legge.....</i>	15
4.5 <i>Tasse di possesso</i>	15
5. SLA	16
6. CONTROLLO DEI SERVIZI.....	18
7. PENALI.....	18
8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	20
8.1 <i>processo Di Fatturazione.....</i>	20
8.2 <i>Fatturazione Servizi a Canone</i>	20
8.3 <i>Fatturazione Servizi a Libro Aperto</i>	21
8.4 <i>Fatturazione Servizi Opzionali</i>	22
9. LISTA ALLEGATI FILE EXCEL	22
10. LISTA REPORT OPERATIVI.....	23
11. REQUISITI CAPACITÀ TECNICO PROFESSIONALI.....	23
12. ALLEGATI.....	23

1. PREMESSA

Il presente capitolato tecnico descrive le attività previste per i veicoli affidati al Fornitore ed utilizzati da Committente per uso gravoso.

Si specifica che la flotta sarà composta da:

- veicoli di proprietà di ASPI, per i quali il Fornitore sarà tenuto ad effettuare ogni attività di seguito descritta
- veicoli già acquisiti dal Committente in Noleggio Lungo Termine ma per i quali il Fornitore sarà tenuto ad effettuare solo quota parte delle attività (non coperte dal Noleggio Lungo Termine). Per questi veicoli il Fornitore dovrà, su richiesta del Committente, effettuare il servizio di Presa e Riconsegna anche per le attività che non saranno poi da lui effettuate

I veicoli sopra elencati saranno soggetti a sostituzione programmatica secondo un piano definito dal Committente a suo insindacabile giudizio e meglio dettagliano nell'apposito allegato che sarà successivamente fornito. Per i veicoli oggetto di sostituzione verrà conseguentemente disattivato il servizio previsto nel presente capitolato.

2. ORGANIZZAZIONE, PROCESSI E STRUMENTI

2.1 ORGANIZZAZIONE

Il Fornitore deve predisporre una organizzazione adeguatamente dimensionata e strutturata per la gestione dell'appalto e l'erogazione del Servizio.

Il Fornitore deve identificare il Responsabile Operativo del Servizio, ovvero la persona fisica, nominata quale referente del servizio nei confronti del Committente, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti del contratto.

Per l'organizzazione dedicata all'appalto, il Fornitore deve garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche del Servizio.

Il Fornitore, all'avvio dei Servizi, deve comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio e provvedere ad informare il Committente con 10 giorni di anticipo da ogni variazione.

In caso di assenza temporanea e/o improvvise e/o imprevedibile del Responsabile del Servizio il Fornitore deve comunque comunicare il nominativo di un suo sostituto con pari autonomia decisionale.

Il Responsabile Operativo del Servizio deve essere sempre raggiungibile durante il normale orario di lavoro (giorni feriali orario minimo 08.30 – 18.00), al fine di garantire la continuità delle attività e dell'interazione con il Gestore del Contratto.

2.2 INSERIMENTO IN FLOTTA

All'atto dell'avvio del Contratto di Fleet Management il Committente invierà al Fornitore un elenco dettagliato dei veicoli per i quali il Fornitore dovrà fornire i Servizi.

Nel suddetto elenco saranno riportate le seguenti informazioni di massima:

- Società proprietaria

- Targa e telaio
- Marca e modello
- Data, anno di immatricolazione
- Tipologia
- Licenza di trasporto in conto proprio (si/no)
- Sede di ricovero
- Note

Contestualmente, il Committente comunicherà al Fornitore il nominativo del Referente Autoparco con cui interfacciarsi per le attività operative ricorrenti.

Il Committente si riserva la facoltà di affidare al Fornitore, durante la vigenza contrattuale, ulteriori veicoli rispetto a quelli inizialmente conferiti. La comunicazione avverrà attraverso mail con anticipo di 5 giorni lavorativi sulla data di attivazione dei Servizi richiesta.

Il Fornitore, dovrà attivarsi per poter prestare i Servizi previsti dal presente Capitolato a partire dalla data di inserimento indicata nella mail di attivazione, aggiornando contestualmente l'anagrafica del proprio Sistema Informativo.

Per ogni Veicolo, il Fornitore dovrà far pervenire, entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di inserimento in flotta, un kit documenti al Referente Autoparco indicato dal Committente nella mail di attivazione.

Il kit documenti dovrà contenere:

- Registro delle manutenzioni
- Riferimenti Fornitore da contattare (Numero Verde)

Eventuali ritardi sui tempi previsti daranno luogo all'applicazione delle penali.

2.3 COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA VEICOLI

Le informazioni minime che devono essere gestite dal Sistema Informativo del Fornitore sono:

- le informazioni riportate nella Richiesta di inserimento nel Contratto di Fleet Management:
 - N° di riferimento del contratto;
 - Targa e telaio
 - Data immatricolazione
 - Tipologia Veicolo
 - Scadenze aggiornate adempimenti di legge (Rev MCTC, etc...)
- copia digitalizzata (in formato pdf) dei seguenti documenti forniti dal Committente ad inizio contratto e/o prodotti dal Fornitore durante la vigenza dello stesso a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Scheda informativa Veicolo
 - Contrassegno tassa di possesso in corso di validità (in caso di servizio Opzionale affidato

dal Committente)

- Carta di circolazione e Licenza di Trasporto in Conto Proprio (ove prevista);
- Attestazione revisione MCTC in corso di validità

Il Committente si riserva di richiedere ulteriori informazioni e di valutare eventuali proposte migliorative da parte del Fornitore.

Il Sistema Informativo del Fornitore dovrà essere mantenuto allineato al Sistema Informativo del Committente per tutta la durata del contratto.

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare le informazioni inviate nella fase di Costituzione dell'Anagrafica concernenti la gestione scadenziario per adempimenti di legge e manutenzione programmata.

L'insieme dei dati dovrà essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento del database, in relazione agli interventi che producano variazioni sullo stato dei Veicoli.

La consistenza dei mezzi oggetto del presente capitolato di cui all'allegato elenco veicoli che sarà fornito potrà essere variata da parte della Committente, per esigenze interne di qualsiasi natura, senza che questa debba rendere conto alla Contraente di tali modifiche.

2.4 GESTIONE DELLE RICHIESTE

Il Fornitore dovrà garantire al Committente la massima accessibilità ai servizi mediante un Call Center e un Reparto Operativo adeguatamente dimensionato e progettato.

Gli operatori dovranno avere specifica preparazione in merito agli aspetti concernenti la gestione dei Veicoli e conoscenza approfondita delle relative normative contrattuali.

L'attivazione dovrà essere contestuale all'avvio del servizio. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del Call Center e/o Reparto Operativo verrà applicata la penale prevista.

Gli utenti dovranno accedere al Call Center mediante i canali di comunicazione predisposti dal Fornitore verso il Committente, ad elevata priorità di ricezione e di seguito elencati:

- Numero verde dedicato
- E-mail dedicata

2.5 DISDETTA DEL SERVIZIO

E' facoltà del Committente, disattivare mediante apposita comunicazione l'erogazione dei servizi previsti nel Contratto di Fleet Management afferenti uno o più Veicoli.

La disdetta del servizio sarà comunicata attraverso mail, cui il Fornitore darà tempestivo riscontro stesso mezzo, per presa d'atto di quanto comunicato.

Nessuna pretesa potrà essere avanzata dal Fornitore per mancato introito conseguente alla dismissione dei Veicoli durante il periodo contrattuale.

Ai fini della fatturazione, le comunicazioni di disdetta del servizio inviate entro il 15 del mese, determineranno una decorrenza a partire dal primo giorno del mese stesso, mentre quelle inoltrate al Fornitore dopo tale data comporteranno una decorrenza della dismissione dal primo giorno del mese successivo.

La disdetta del servizio genera l'interruzione del pagamento dei Canoni relativi ai mezzi dismessi.

2.6 RETE DI ASSISTENZA

Il Fornitore deve aver dimostrato in sede di gara di disporre di una adeguata Rete di officine convenzionate.

In sede di Offerta Tecnica il Fornitore dovrà fornire dichiarazione con l'elenco di tutte le officine con le quali ha convenzioni attive site nelle province di ricovero dei veicoli (indicazione a carico del Committente). Il Fornitore si impegna, entro 60 giorni dall'avvio del Contratto, a convenzionare ulteriori officine a copertura totale di tutte le province indicate nell'elenco citato ed a disdire tutte quelle, che ad insindacabile giudizio del Committente, non dovessero essere di gradimento di ASPI.

Al fine della gestione delle attività a Libro Aperto il Fornitore dovrà indicare, nel suddetto report e per ogni singola struttura convenzionata, i prezzi orari di manodopera con relativa scontistica, mantenendo aggiornato l'elenco.

Resa inteso che le officine della Rete Assistenza, in ogni occasione di intervento manutentivo richiesto con ticket, non devono limitarsi alla riparazione del guasto segnalato, ma sono tenute ad effettuare un check completo in fase di elaborazione del preventivo di manutenzione.

Al pari di quanto previsto per la Gestione Scadenziario, il Fornitore, salvo impedimenti oggettivi debitamente rappresentati al Committente (es. struttura con sovraccarico di lavoro, oppure chiusa, ecc), deve sempre avvalersi delle officine autorizzate più vicine alla sede di ricovero dei mezzi, onde ridurre al minimo i conseguenti spostamenti degli stessi.

Durante la vigenza del Contratto eventuali esigenze del Fornitore relative a modifiche della rete assistenziale saranno comunicate tempestivamente al Committente e le sostituzioni o esclusioni avverranno previa autorizzazione da parte del Committente stesso. Parimenti, in caso di segnalazione di specifiche criticità di assistenza, il Fornitore si impegna a convenzionare, ove possibile, officine nuove o segnalate dal Committente, entro 15 giorni solari dalla ricezione della segnalazione. Il Fornitore, nelle more del convenzionamento delle nuove strutture, si rende comunque disponibile ad utilizzarle sin da subito, su esplicita esigenza manifestata dal Committente.

Trimestralmente il Fornitore presenterà un report su:

- Numero totale di interventi eseguiti distinto per officina
- Numero di interventi per cui il fermo del Veicolo ha superato le tempistiche previste
- Eventuali reclami aperti, da personale del Committente, al Call Center relativamente all'operato del Punto di Assistenza

Il Fornitore dovrà costantemente monitorare il mercato vigilando sull'eventuale attivazione, da parte delle case costruttrici, di campagne di richiamo causate da difetti tecnici riscontrati sui Veicoli nella flotta del Committente.

In tal caso, deve provvedere a darne debita e tempestiva informativa al Committente a mezzo mail, (anticipata da comunicazione telefonica qualora l'anomalia comporti il fermo del mezzo) e ritirare i Veicoli per l'opportuna attività manutentiva sempre in accordo con il Committente (nel caso di fermo macchina per campagna di richiamo, saranno applicate tutte le regole previste per l'assistenza nel presente capitolato, ivi compresi tempi di intervento ed eventuali penali).

In alternativa la campagna di richiamo può essere attivata a seguito informativa ricevuta dal Committente.

3. SERVIZI A LIBRO CHIUSO

Per tutta la durata del Contratto il Fornitore è tenuto ad effettuare tutti i Servizi a Canone di seguito riportati.

Veicoli di proprietà ASPI

- Soccorso stradale e Depannage
- Manutenzione Ordinaria e Straordinaria
- Danni conseguenti a sinistri
- Servizio di presa e riconsegna
- Servizio Pneumatici
- Gestione scadenziario (Revisione periodica)
- Servizi di Call Center

Veicoli non di proprietà ASPI

- Soccorso stradale e Depannage
- Danni conseguenti a sinistri
- Servizio di presa e riconsegna anche per attività non affidate al Fornitore
- Servizi di Call Center

Per alcuni degli interventi di cui sopra si identifica una calmierazione di attività semestrali. Le eventuali attività effettuate/non effettuate daranno luogo ad un conguaglio attivo/passivo in funzione del prezzario definito in sede di gara. Il Fornitore dovrà dare indicazione che i punti di assistenza convenzionati utilizzino ricambi nuovi, originali (quindi non ricondizionati né rigenerati o equivalenti) forniti dal circuito ufficiale di distribuzione dalle rispettive Case Costruttrici, al fine di avere garanzia certa della qualità dei Ricambi Originali utilizzati.

Per eventuali ricambi non presenti nei Listini delle Case Costruttrici (es. Componenti di minuteria o di consumo) il Fornitore dovrà dare evidenza di Listino di riferimento. Per tali componenti dovrà essere applicato quantomeno lo sconto riconosciuto dal Fornitore per i ricambi in genere.

3.1 SOCCORSO STRADALE E DEPANNAGE

Nei casi in cui il Veicolo non possa proseguire la marcia in condizioni di sicurezza a causa di guasto od

incidente l'Utilizzatore sarà sempre supportato dal Call Center i cui riferimenti dovranno essere inclusi nella documentazione di bordo del Veicolo.

Il Fornitore, attivato attraverso il Call Center organizzerà l'invio di un mezzo di soccorso idoneo per la tipologia del veicolo guasto segnalato sul luogo del guasto o incidente per provvedere al ripristino immediato del Veicolo (Depannage, soluzione preferibile) o al traino presso un'officina convenzionata (Soccorso Stradale).

In entrambi i casi il costo del Soccorso sarà a cura e spese del Fornitore.

Devono intendersi in tale perimetro anche gli interventi in fuoristrada per recupero di veicoli rimasti impantanati o usciti dalla carreggiata stradale, dove può rendersi necessario anche l'impiego di altri mezzi diversi dai tradizionali carri soccorso.

Gli interventi con ausilio di mezzi diversi, devono intendersi senza nessun ulteriore costo per il Committente sino a 10 casi annui; i successivi saranno riaddebitati facendo riferimento ai listini di noleggio dei mezzi impiegati al momento in vigore.

Il servizio di Soccorso Stradale deve essere garantito H 24 tutti i giorni, compresi i festivi.

Qualora il Soccorso Stradale venga richiesto dall'Utilizzatore a seguito di mancato o errato rifornimento di carburante, ovvero perdita delle chiavi del Veicolo, fermo restando l'impegno del Fornitore all'organizzazione e gestione del soccorso, i costi di soccorso e di eventuale ripristino del Veicolo (in caso di errato rifornimento o perdita delle chiavi), saranno integralmente a carico del Committente.

A tale scopo, il Fornitore presenterà in sede di gara offerta economica con descrizione del tariffario previsto per le attività di Depannage e Soccorso Stradale.

Qualsiasi danno provocato al veicolo oppure a cose e persone terze durante l'esecuzione dell'attività è da ritenersi completamente a carico del Fornitore, che manleva il Committente da ogni responsabilità in merito.

L'importo da inserire nel canone mensile si intende calmierato semestralmente secondo le indicazioni che saranno successivamente fornite. Gli importi in eccedenza sostenuti dal Fornitore saranno oggetto di conguaglio semestrale previa verifica a campione da parte del Committente (Committente individuato ad insindacabile giudizio del Committente) del 5% dei consuntivi gestiti nel semestre di riferimento. Analogamente gli importi in difetto saranno oggetto di recupero da parte del Committente tramite conguaglio sulla prima fatturazione utile. Rispetto all'importo calmierato si considera una franchigia pari al $\pm 5\%$.

3.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

Per Manutenzione Ordinaria si intendono gli interventi previsti nel libretto d'uso e manutenzione del Veicolo.

Per Manutenzione Straordinaria si intendono gli interventi derivanti da usura, guasto o avaria dei componenti del Veicolo.

Sono a carico del Fornitore, per tutta la durata contrattuale, tutto quanto descritto di seguito, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Tutte le operazioni di Manutenzione Ordinaria

- Tutte le operazioni di Manutenzione Straordinaria derivanti da usura, guasto o avaria dei componenti del Veicolo
- Tutti i ripristini della carrozzeria
- Tutta la manodopera necessaria agli interventi da effettuare
- Tutti i lubrificanti necessari, i materiali di consumo e ricambi in genere necessari agli interventi
- I rabbocchi di lubrificante
- Controllo delle emissioni, relativa certificazione e gestione scadenze (Bollino Blu)
- Revisioni MCTC
- Smaltimento dei materiali di risulta secondo la normativa di legge

Il Fornitore potrà avvalersi di strutture di altro marchio per gli interventi che non richiedono comunque conoscenza tecnica specifica. Rimane comunque invariato, anche per tali manutenzioni, il criterio di impiego di ricambi originali.

Il Fornitore si impegna a restituire i Veicoli in manutenzione nel più breve tempo possibile ed in ogni caso entro le tempistiche riportate nel paragrafo SLA.

Il mezzo deve essere sempre riconsegnato in perfetta efficienza ed in regola con gli adempimenti di legge.

3.3 RIPARAZIONE DANNI CONSEGUENTI A SINISTRI

Il Fornitore provvederà alle riparazioni dei danni occorsi al Veicolo causati per sinistri passivi, con o senza controparte (si intendono le riparazioni di carrozzeria e cristalli).

Per tali interventi il Fornitore sarà tenuto ad attendere autorizzazione da parte del Committente per i soli preventivi ≥ 500 €. I preventivi di importo < 500 € si intendono preautorizzati.

Il Committente si impegna a segnalare i Veicoli coperti da assicurazione Kasko e/o altre polizze aggiuntive con relative condizioni di indennizzo, al fine di permettere al Fornitore di seguire correttamente l'attività di gestione del sinistro.

Per quanto concerne i danni derivanti da sinistri attivi il Fornitore dovrà:

- Comunicare al Committente la sede di ricovero del veicolo, ed inviare a mezzo e-mail tutte le foto comprovanti lo stato del mezzo
- Inviare al Committente il preventivo di ripristino
- Attendere autorizzazione da parte del Committente alla esecuzione della riparazione

La struttura che riceve il mezzo dovrà accertarsi della presenza a bordo della documentazione attestante la dinamica del sinistro e i danni arrecati al Veicolo (modulo CID e/o eventuale altro modulo previsto dal Fornitore).

Ove il Veicolo risultasse non marciante sarà cura dell'Utilizzatore parcheggiarlo in condizioni di sicurezza e sarà cura del Fornitore provvedere al recupero.

Il Committente si riserva la facoltà di nominare un proprio perito per l'oggettiva valutazione del danno.

Qualora necessario per il completo ripristino del mezzo, il Fornitore deve provvedere anche alla fornitura ed applicazione sul veicolo dei previsti loghi aziendali (forniti dal Committente).

L'importo da inserire nel canone mensile si intende calmierato semestralmente secondo le indicazioni che saranno successivamente fornite. Gli importi in eccedenza sostenuti dal Fornitore saranno oggetto di conguaglio semestrale previa verifica a campione da parte del Committente (Committente individuato ad insindacabile giudizio del Committente) del 5% dei consuntivi gestiti nel semestre di riferimento. Analogamente gli importi in difetto saranno oggetto di recupero da parte del Committente tramite conguaglio sulla prima fatturazione utile. Rispetto all'importo calmierato si considera una franchigia pari al $\pm 5\%$.

3.4 SERVIZIO DI PRESA E RICONSEGNA

Per ogni intervento che si dovesse rendere necessario il Fornitore sarà tenuto alla presa e riconsegna del veicolo (in accordo con il Committente).

La conduzione dei Veicoli di proprietà ASPI deve avvenire preferibilmente mediante utilizzo di targa prova in disponibilità all'officina che esegue il servizio e da proprio personale dipendente abilitato alla guida di tali Veicoli.

Sarà cura dell'utilizzatore assicurare opportuna disponibilità di carburante per l'esecuzione della presa e riconsegna. Sono inoltre a carico del Committente eventuali altri oneri quali, a titolo indicativo e non esaustivo, pedaggi autostradali, traghetti, ecc...

La presa in carico del veicolo dovrà essere eseguita entro un giorno lavorativo dalla data di richiesta da parte del Committente.

Con riferimento ai veicoli non di proprietà di ASPI il Fornitore sarà chiamato alla esecuzione del servizio di Presa e Riconsegna per permettere l'esecuzione anche di attività non a lui direttamente affidate. Per tale motivo all'avvio del contratto saranno meglio definite con il Committente e con l'esecutore delle suddette attività, in una specifica riunione di coordinamento. le modalità di relazione e comunicazione tra le parti. Si presume il seguente assetto:

- Il Committente comunicherà al Fornitore la necessità di Presa e Riconsegna di un determinato veicolo, indicando la sede di prelievo del veicolo e la sede di destinazione
- Il Fornitore, una volta consegnato il veicolo a destinazione, dovrà inviare apposita comunicazione al Committente
- Il Committente comunicherà al Fornitore la necessità di Presa e Riconsegna del veicolo ai fini della riconsegna presso sede, indicando la sede di prelievo del veicolo

L'importo da inserire nel canone mensile si intende calmierato semestralmente secondo le indicazioni che saranno successivamente fornite. Gli importi in eccedenza sostenuti dal Fornitore saranno oggetto di conguaglio semestrale previa verifica a campione da parte del Committente (Committente individuato ad insindacabile giudizio del Committente) del 5% dei consuntivi gestiti nel semestre di riferimento. Analogamente gli importi in difetto saranno oggetto di recupero da parte del Committente tramite conguaglio sulla prima fatturazione utile. Rispetto all'importo calmierato si considera una franchigia pari al $\pm 5\%$.

3.5 SERVIZIO PNEUMATICI

La sostituzione degli pneumatici in uso con nuovi pneumatici inclusa nel canone è prevista esclusivamente per uno dei seguenti motivi:

- Forature
- Sola sostituzione con pneumatici termici o estivi (no fornitura)
- Spessore del battistrada inferiore a 3 mm o raggiungimento della soglia di 35.000 km di utilizzo
- Limite temporale di 36 mesi di impiego dalla data ultima di sostituzione (su richiesta del Committente potranno essere esclusi da tale adempimento alcuni mezzi per ridotta percorrenza chilometrica, impiego molto saltuario e /o di prossima dismissione)

In questo ultimo caso, il Fornitore dovrà predisporre una dettagliata pianificazione logistica e temporale dell'attività, prevedendo in tempo utile l'approvvigionamento degli pneumatici occorrenti.

Ai fini della determinazione dell'importo a canone si stimano, per l'intera durata del contratto e sulla base delle percorrenze annuali considerati i dettami contrattuali, circa 1000 sostituzioni di treni pneumatici.

La sostituzione degli pneumatici termici o estivi deve prevedere lo stoccaggio presso la struttura di riferimento del treno di gomme smontato.

Il Fornitore deve inoltre mettere a disposizione del Cliente un database sempre aggiornato che registri e storicizzi la situazione degli pneumatici in uso sulla flotta gestita. Le informazioni minime gestite devono essere:

- Anagrafica Veicolo (Marca, Modello, tipologia, ecc.)
- Marca e modello di ciascun pneumatico in uso
- Data sostituzione
- Percorrenza
- DOT
- Motivo sostituzione
- Generalità gommista

La rete assistenza del Fornitore è tenuta a controllare in occasione di ogni intervento manutentivo lo stato di usura del battistrada richiedendo allo stesso la sostituzione in caso di raggiungimento dei limiti sopra elencati.

Il Fornitore provvederà alla sostituzione degli pneumatici con nuovi di primaria Marca (Michelin, Pirelli, Good Year, Continental, Bridgestone, Hankook) e non rigenerati che abbiano le stesse caratteristiche tecniche indicate sulla carta di circolazione, in particolare per misura, indice di carico e codice velocità.

La sostituzione degli Pneumatici dovrà avvenire nei tempi previsti al paragrafo SLA.

La sostituzione degli pneumatici deve essere sempre accompagnata da equilibratura e convergenza nonché sostituzione delle valvole e relative prolunghie ove presenti.

I Veicoli saranno dotati di pneumatici invernali solo su richiesta da parte dell'Utilizzatore. In questo caso il Fornitore dovrà occuparsi anche dello stoccaggio degli pneumatici sostituiti a seconda della stagione il cui costo e gestione è da ritenersi incluso nel Canone.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si precisa che il servizio comprende anche:

- Smontaggio e rimontaggio dotazioni estive/invernali
- Controllo e ripristino assetto
- Equilibratura dinamica ruote
- Riparazione forature
- Controllo e ripristino pressione pneumatici
- Stoccaggio gomme estive/invernali

3.6 CALL CENTER

Il Fornitore metterà a disposizione del Committente un Call Center raggiungibile da Numero Verde, disponibile 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Il Committente e gli utilizzatori delle società proprietarie dei Veicoli potranno rivolgersi al Call Center per qualsivoglia problematica inerente all'utilizzo del Veicolo.

Il numero verde sarà a disposizione anche per l'individuazione delle officine convenzionate, delle carrozzerie e gommisti ubicati nella zona di interesse.

La gestione delle chiamate riguarderà almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- Richieste di assistenza (es. Soccorso Stradale, Depannage, etc)
- Richieste inerenti la Gestione Scadenziario
- Richiesta prenotazione intervento di manutenzione
- Richieste di chiarimenti e informazioni (individuazione delle officine convenzionate, delle carrozzerie e gommisti ubicati nella zona di interesse dell'Utilizzatore, etc)
- Invio documentazione (denunce di furto, sinistro, etc.)
- Solleciti e reclami

Il sistema prevedrà la registrazione dei tempi di attesa delle chiamate in coda telefonica.

Le diverse tipologie di chiamata andranno gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta. Con riferimento alle richieste effettuate, le informazioni minime tracciate dal Sistema Informativo del Fornitore e riportate nelle notifiche automatiche inviate al richiedente sono:

- Data e ora di apertura della richiesta
- Motivo della richiesta (individuazione officine, Soccorso Stradale, Sistema informativo, ecc.)
- Richiedente (nome, cognome e recapito telefonico)
- Veicolo per il quale è stato richiesto l'intervento (targa, modello, tipologia)

- Tipi e categorie di lavoro interessate dall'intervento (meccanico, carrozzeria, gommista, ecc)
- Indicazione sintetica fornita al richiedente dall'operatore del Call Center
- Stato della richiesta (aperta, chiusa, sospesa, annullata, etc)
- Data e ora di chiusura della richiesta
- Numero progressivo assegnato alla richiesta

3.7 GESTIONE SCADENZIARIO

Si definisce tale tutta l'attività legata alla Manutenzione Ordinaria e agli adempimenti periodici di legge.

Si intende l'attività, a cura del Fornitore, volta a programmare e garantire l'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e degli adempimenti di legge secondo quanto previsto dalle case costruttrici o dalla vigente normativa

La Gestione Scadenziario al momento dell'avvio dei Servizi di cui al presente Capitolato dovrà essere organizzata secondo quanto proposto dal Fornitore e preventivamente accettato dal Committente, comunque nel rispetto delle date di scadenza da osservare e delle modalità sopra descritte.

Sarà cura del Committente fornire al Fornitore la situazione attuale delle scadenze al momento dell'inizio della validità del Contratto. Per eventuali dati mancanti, è fatto obbligo al Fornitore recuperare le informazioni dagli utilizzatori e/o dai centri assistenza entro un mese dalla data di avvio del Contratto.

4. SERVIZI A LIBRO APERTO

Per tutta la durata del Contratto il Fornitore è tenuto ad effettuare tutti i Servizi a Libro Aperto di seguito riportati.

Si conviene che i Preventivi < 500,00 € non necessitano di preventiva autorizzazione da parte del Committente all'esecuzione degli stessi. Il Fornitore pertanto comunicherà i predetti preventivi al Committente in forma autorizzata.

Sarà cura del Committente, entro 2 gg lavorativi dalla ricezione del preventivo autorizzato, intervenire per eccezione laddove lo stesso non rispetti le condizioni previste di imputabilità di costo a Libro Aperto o riporti altre anomalie. In tali casi il preventivo verrà rifiutato richiedendo nuova riformulazione o, se ne sussistono le condizioni, di includerlo nel perimetro dei Servizi a Canone.

In nessun caso, la fase di verifica di corretta attribuzione dei costi o congruità preventivo dovrà impedire lo svolgimento dell'intervento manutentivo, a meno di esplicita indicazione del Committente.

Per i preventivi di importo superiore a € 500 il Fornitore dovrà attendere autorizzazione del Committente prima di eseguire le attività previste.

Per tutti gli interventi a Libro Aperto gli importi evidenziati dal Fornitore si intendono riferiti ai soli costi realmente sostenuti quindi senza ulteriori mark up aggiuntivi

4.1 SERVIZIO PNEUMATICI A LIBRO APERTO

La sostituzione degli pneumatici in uso con nuovi pneumatici a Libro Aperto è prevista esclusivamente per uno dei seguenti motivi:

1. Furto
2. Sinistro

Detta pianificazione deve essere preventivamente condivisa con il Committente e dovrà essere articolata in modo da determinare la minore contemporaneità di fermo dei veicoli.

A tal scopo dovrà fornire in sede di offerta economica lo sconto applicato sui Listini al momento in vigore ed il costo di ciascuno degli oneri accessori di cui sopra che determinerà il prezzo netto complessivo durante tutta la vigenza contrattuale.

In ogni caso di addebito a Libro Aperto, il preventivo deve essere corredato della data di relativa precedente sostituzione.

Si intendono inoltre valide tutte le indicazioni e prescrizioni in precedenza descritte nel capitolo relativi agli pneumatici – servizi a libro chiuso.

4.2 RIPARAZIONE DANNI CONSEGUENTI AD INCURIA/IMPERIZIA

Nel caso in cui al momento di ricovero in officina di un Veicolo, il Fornitore ritenga si configuri un caso di danno da incuria dovrà, entro il secondo giorno di ricovero, informare a mezzo mail il Committente. A partire da tale comunicazione il Fornitore avrà tre (3) giorni lavorativi di tempo per poter concludere i propri accertamenti a seguito dei quali produrrà relativa relazione tecnica corredata di foto ed eventuali riferimenti al manuale d'uso, nonché delle parti danneggiate che saranno messe a disposizione del Committente per propri accertamenti anche con ausilio di Terze Parti. Detta relazione tecnica sarà validata dal Committente entro i successivi quindici (15) giorni lavorativi.

E' facoltà del Committente autorizzare comunque il ripristino del danno oggetto di contenzioso per sospetta incuria, nelle more dell'esito degli accertamenti in corso.

In caso di accettazione da parte del Committente delle motivazioni riportate nella relazione tecnica redatta dal Fornitore con le quali si ipotizza l'incuria/imperizia quale causa del danno:

- Valutazione del relativo preventivo ed autorizzazione dell'importo ritenuto congruo dal Committente
- In alternativa, in caso di importo non accettato dal Committente, ricontrattazione dei costi preventivati, con partecipazione alle spese da parte del Fornitore dei Servizi nella frazione ritenuta oggettivamente congrua da ambo le parti

In caso di rifiuto da parte del Committente delle motivazioni addotte dal Fornitore, a fronte di oggettiva e palese insussistenza delle condizioni per le quali si ipotizza l'incuria/imperizia quale causa del danno:

- Annullamento del preventivo di manutenzione da incuria, considerando ricompresi gli stessi interventi nei Servizi a Canone (Manutenzione Straordinaria)

Eventuali interventi manutentivi riconducibili a danni da incuria su Veicoli, non preventivamente sottoposti all'attenzione del Committente, non saranno riconosciuti da questi e il loro relativo importo economico rimarrà ricompreso nei Servizi a Canone (Manutenzione Straordinaria).

4.3 TRASFERIMENTO VEICOLI

Il Fornitore dovrà garantire il trasferimento di Veicoli indicati dal Committente all'interno del territorio nazionale ed all'interno del territorio nazionale (salvo eccezioni es. Stato del Vaticano, Repubblica di San Marino).

4.4 PAGAMENTO ONERI E TASSE PER ADEMPIMENTI DI LEGGE

Il Fornitore dovrà provvedere, attraverso le strutture della Rete Assistenza, a regolarizzare il pagamento degli Oneri e Tasse previste per l'esecuzione della Revisione MCTC.

Tale attività dovrà essere eseguita calendarizzando in modo da evitare ritardi o posticipazione dell'Adempimento di Legge.

Il Fornitore è tenuto inoltre a consentire accesso al Committente al Sistema Informativo di Gestione Documentale su cui vengono conservate le scansioni delle ricevute dei pagamenti eseguiti organizzate per una veloce ricerca e consultazione.

Il benessere dei costi in oggetto seguirà stesso iter previsto per gli altri Costi a Libro Aperto.

4.5 TASSE DI POSSESSO

Il Fornitore avrà il compito di provvedere, per ogni Veicolo inserito nel Contratto di FM e fino al momento in cui un Veicolo non è stato venduto a terzi o ASPI non ne perde il possesso, al pagamento della tassa di proprietà secondo quanto previsto dalla normativa in vigore al momento del pagamento.

Rimane quindi onere del Fornitore provvedere a tale adempimento anche dopo avvenuta dismissione del Veicolo durante il periodo di vigenza contrattuale, sino a quando non cessano le condizioni di cui sopra.

Il Committente provvederà entro il giorno 15 di ogni mese ad inviare al Fornitore elenco dei Veicoli venduti o per i quali ASPI ne ha perso il possesso con relativa data dell'avvenimento.

Il Fornitore, per tutti i Veicoli conferiti di cui si richiede il pagamento della Tassa di Possesso, avrà cura di recuperare presso gli enti preposti tutte le informazioni necessarie per il corretto adempimento nelle modalità previste dalla normativa, senza nulla pretendere dal Committente.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile al Committente su proprio Sistema Informativo un report dove saranno indicate le seguenti informazioni:

- Targa del Veicolo
- Informazioni relative al Veicolo utili ai fini fiscali (KW, gancio traino, portata utile, ecc.)

- Periodo di validità della Tassa di possesso
- Importo pagato
- Tassa Conto Corrente postale
- Oneri di gestione

Inoltre, nel Sistema di Gestione Documentale, dovranno essere archiviati i relativi attestati di pagamento.

La remunerazione del servizio avverrà sotto forma di extracanone e sarà pari all'importo effettivamente pagato (compresi eventuali oneri accessori necessari al pagamento) con l'aggiunta della FEE di gestione offerta in fase di gara.

5. SLA

Inserimento dati all'interno del Sistema Informativo del Fornitore per nuovo inserimento in flotta: entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Allineamento del Sistema Informativo del Fornitore con quello del Committente: entro 60 gg solari con modalità da definire

Modifica dei dati relativi ad un determinato veicolo: entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta

Gestione Documentale: aggiornamento del proprio Sistema Informativo entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione

Aggiornamento dei listini ricambi: entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'entrata in vigore del nuovo listino

Report composizione della Rete Assistenza: invio mensile

SLA Servizi di Manutenzione Ordinaria, Straordinaria e da Sinistro/incuria

Ai fini SLA, la durata dell'intervento manutentivo, espressa in giorni lavorativi, decorre dalla data di ritiro veicolo da parte dell'officina alla successiva consegna dello stesso all'Unità Utilizzatrice.

Per i casi in cui la riparazione del Veicolo includa anche interventi di Manutenzione Straordinaria da Sinistro, non saranno conteggiati, ai fini del rispetto degli SLA, i tempi di autorizzazione del preventivo a cura del Committente.

Gli interventi si intendono conclusi quando è registrata a sistema la data di consegna mezzo all'utilizzatore sia in caso di ritiro in autonomia che di riconsegna presso sede di ricovero.

Il personale ASPI che prende in carico il veicolo sottoscrive nel registro di manutenzione a bordo del mezzo l'avvenuta presa in carico.

Si riportano di seguito gli SLA:

Manutenzione ordinaria

- entro 24 ore solari dal momento di fermo del veicolo presso l'officina qualora il preavviso sia stato di almeno 48 ore

- entro 72 ore solari dal momento di fermo del veicolo presso l'officina qualora il preavviso sia stato inferiore alle 48 ore

SLA MANUTENZIONE CURATIVA	Con presa e riconsegna
MECCANICA	4 gg lavorativi
CARROZZERIA/SINISTRI	7 gg lavorativi

Si stabilisce che il tempo di riferimento per il controllo degli SLA sia a cadenza mensile considerando unicamente gli interventi completati nel periodo considerato, che possono essere iniziati anche nei mesi precedenti.

Saranno considerati, inoltre ai fini di calcolo SLA dei periodi di franchigia per comprovate motivazioni scritte di indisponibilità di particolari ricambi per i quali non è preventivabile avere adeguata scorta.

I tempi limite di intervento sopra definiti saranno oggetto di verifica nei primi tre mesi di esercizio nei quali non verranno applicate eventuali penali per il mancato rispetto degli SLA, ma saranno analizzate, con appositi tavoli tecnici congiunti, le cause che hanno provocato tempi di intervento superiori ai valori limite indicati.

SLA Servizio Pneumatici

Il Fornitore dovrà comunicare la data d'intervento all'Utilizzatore del Veicolo entro un (1) giorno lavorativo successivo alla data della richiesta fatta al Call Center.

La data dell'intervento non dovrà comunque eccedere i due (5) giorni lavorativi rispetto alla data in cui è stata effettuata la richiesta al Call Center.

Per i casi di foratura è consentito al Fornitore di autorizzare l'officina ad eseguire i lavori senza la necessaria approvazione da parte del Committente. In ogni caso l'autorizzazione all'esecuzione dell'intervento di riparazione da parte del Fornitore all'officina deve essere effettuata entro un tempo massimo di 2 h dal momento in cui il Veicolo si presenta in officina.

Non saranno conteggiati i tempi di autorizzazione preventivo a cura del Committente.

SLA Soccorso Stradale

Il Servizio di Soccorso Stradale dovrà avvenire con le seguenti tempistiche:

- Traino del Veicolo: entro 60 minuti dalla richiesta di intervento
- Servizio di Soccorso Stradale con Depannage: entro due ore dalla richiesta di intervento
- Traino del Veicolo eseguito in fuoristrada: entro un giorno lavorativo dalla richiesta

SLA Call Center

Il Fornitore si impegna a strutturare il servizio di front office in modo da garantire che almeno il 90% delle richieste di intervento al Call Center possano essere accolte entro un tempo di attesa massimo di 45 secondi.

6. CONTROLLO DEI SERVIZI

Oggetto del controllo sono tutte le attività e tutti gli ambienti interessati dal servizio di cui al presente Capitolato.

Le attività di controllo potranno essere eseguite ogni volta che il Committente lo ritenga necessario mediante propri dipendenti o comparazione con dati provenienti da Black Box e basandosi sui dati resi disponibili dal proprio Sistema Informativo e/o da quello del Fornitore. Il Committente avrà la facoltà di individuare ed utilizzare organismi ispettivi accreditati.

Resta inteso che le modalità di esecuzione dei succitati controlli è definita dal Committente.

Il controllo del servizio ha lo scopo di verificare la qualità del servizio prestato e l'adempimento di tutte le prescrizioni previste dal presente Capitolato Tecnico, con particolare riferimento al rispetto delle normative sulla sicurezza vigenti, degli adempimenti di legge previsti e dell'esecuzione delle manutenzioni come indicato dalle Case Costruttrici.

Inoltre, il Committente, potrà eseguire controlli finalizzati alla verifica della corretta gestione amministrativa del Contratto da parte del Fornitore e relativi rapporti con la Rete Assistenza.

Il Fornitore dovrà consegnare, nei tempi previsti contrattualmente o indicati nelle comunicazioni emesse dal Committente, tutta la documentazione necessaria per l'esecuzione dei controlli senza poter avanzare nessuna obiezione o richiesta di compenso.

Il Fornitore dovrà fornire, a sua cura e spese, ogni assistenza e/o materiale e/o documentazione necessarie per l'esecuzione di tutti i Controlli e garantire la sua presenza o di suo rappresentante dotato di apposita delega ogni qualvolta richiesto dal Committente.

I controlli potranno essere eseguiti dal Gestore dell'Appalto con o senza preavviso.

In caso di riscontro di difformità il Gestore dell'Appalto convocherà il Fornitore per la disamina congiunta. L'esito del controllo potrà dare corso ad una o più delle seguenti azioni:

- Richiamo scritto per sollecitare la normalizzazione del servizio entro un determinato intervallo di tempo
- Convocazione del rappresentante del Fornitore per definire le azioni più proficue ai fini del corretto ripristino del Servizio
- Applicazione delle Penali previste contrattualmente con riserva di ulteriori azioni di rivalsa e di esecuzione in danno, in particolare per quanto concerne le tematiche di sicurezza e di responsabilità solidale del Committente

L'eventuale applicazione di Penali non esime il Fornitore dall'obbligo di eseguire nuovamente le attività di cui all'inadempienza rilevata.

7. PENALI

Servizi di Manutenzione Ordinaria, Straordinaria e da Sinistro/incuria

Il Fornitore è chiamato a fornire mensilmente al Committente le distribuzioni dei tempi di esecuzione

degli interventi effettuati sui mezzi, individuando i valori corrispondenti rispettivamente ai percentili 80 e 95. I giorni indicati si intendono lavorativi

Attività	80%	95%
MECCANICA	3gg	4gg
CARROZZERIA/SINISTRI	5gg	6gg

Mensilmente e per ogni punto percentuale al di sotto dello SLA percentile sopra identificato il Committente applicherà una penale pari ad € 500 (es. SLA di meccanica 3 gg pari al 78% ovvero difformità del 2%. Penale pari a 2 x 500 €)

Interventi superiori a 10 gg lavorativi

Dei suddetti interventi il Fornitore provvederà ad effettuare un'analisi delle motivazioni dei ritardi nell'esecuzione degli interventi, acquisendo tutti i necessari riscontri utili al fine di fornirne giustificazione. Il Fornitore pertanto provvederà a fornire al Committente un report sintetico con le informazioni acquisite mettendo a disposizione la documentazione giustificativa che potrà essere richiesta dal Committente. In caso di assenza di valide motivazioni il Committente a suo insindacabile giudizio provvederà ad applicare una penale pari a 50 € per ogni giorno di ritardo.

Penale Per Controllo Contabile

Con riferimento al controllo eseguito sulla corretta contabilizzazione di tutti gli interventi a Libro Aperto compreso quelli per i quali è prevista l'esecuzione senza formale autorizzazione del Committente, la Penale sarà determinata secondo la seguente formula:

$P_{cont} = \Delta_{cont\ to\ base} + 1.000$ dove:

- Conto Base: Importo consuntivato e verificato dal Committente
- $\Delta_{costobase}$ = rappresenta la sommatoria degli scostamenti tra i costi consuntivati e gli importi reali definiti in contraddittorio, o in maniera unilaterale dal Committente in caso di contenzioso

Oggetto del monitoraggio		Descrizione	Valore indennizzo
1	Call Center	Ritardo nell'attivazione del Call Center e del Reparto Operativo	1.000 € per ogni giorno di ritardo
2	Aggiornamento Anagrafica Veicoli	Ritardo nell'inserimento nel Sistema Informativo degli aggiornamenti dell'Anagrafica Veicoli e inserimento nuovi mezzi	50 € per ogni giorno di ritardo
3	Consegna reportistica periodica	Ritardo nella consegna al Committente della reportistica periodica	50 € per ogni giorno di ritardo
4	Soccorso Stradale e Depannage	Ritardo nell'esecuzione dell'intervento	10 € per ogni ora di ritardo
5	Gestione Scadenziario	Ritardo nell'esecuzione degli adempimenti di legge oltre la scadenza	250 € per ogni giorno di ritardo
6	Gestione Scadenziario e Sostituzione Pneumatici	Ritardo nell'esecuzione della manutenzione programmata oltre la scadenza e inosservanza della coincidenza con adempimenti di legge.	50 € per ogni giorno di ritardo
7	Sistema Informativo	Ritardo nell'attivazione/modifica del Sistema Informativo o messa a disposizione Base Dati a Committente	1000 € per ogni giorno di ritardo
8	Sistema Informativo	Ritardo nell'aggiornamento del Sistema Informativo	50 € per ogni giorno di ritardo

Oggetto del monitoraggio		Descrizione	Valore indennizzo
9	Manutenzione	Manutenzione veicoli con ricambi non originali	100 € per ogni intervento
10	Manutenzione	Disallineamenti preventivi a Libro Aperto rispetto ad interventi a Canone	200 € per ogni evento
11	Manutenzione	Mancato rabbocco Adblue in corrispondenza di altri interventi manutentivi	50 € per ogni evento
12	Presenza e Riconsegna	Ritardo nell'esecuzione del Servizio	100 € per ogni giorno di ritardo
13	Presenza e Riconsegna	Rifiuto di esecuzione del Servizio	500 € per ogni evento
14	Generica	Singola inadempienza generica non specificata ai punti precedenti	200 € per ogni evento o giorno di ritardo

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1 PROCESSO DI FATTURAZIONE

Nel seguente paragrafo si descrive il processo di fatturazione e pagamento con riferimento alle fasi specifiche successivamente elencate:

- Collimazione: comparazione tra i sistemi informatici del Committente e del Fornitore
- Fatturazione
- Liquidazione del pagamento

Il servizio di Fleet Management sarà fatturato dal Fornitore al Committente a intervalli mensili post-datati rispetto al mese di competenza.

Inoltre, esclusivamente per finalità di fatturazione e variazione flotta si conviene che la decorrenza del contratto di Fleet Management è sempre fissata al primo giorno del mese, secondo le seguenti modalità:

- I Veicoli conferiti entro il giorno 15 compreso di ogni mese avranno decorrenza ed inizieranno a produrre effetti contabili dal primo giorno dello stesso mese
- I Veicoli conferiti dal giorno 16 compreso di ogni mese avranno decorrenza ed inizieranno a produrre effetti contabili dal primo giorno del mese successivo

Con lo stesso criterio adottato per determinare la data di decorrenza, è sempre fissata all'ultimo giorno del mese la data di cessazione dei Servizi secondo le seguenti modalità:

- I Veicoli dismessi entro il giorno 15 compreso di ogni mese si considereranno cessati e termineranno di produrre effetti contabili dall'ultimo giorno del mese precedente
- I Veicoli dismessi dal giorno 16 compreso di ogni mese si considereranno cessati e termineranno di produrre effetti contabili dall'ultimo giorno dello stesso mese

8.2 FATTURAZIONE SERVIZI A CANONE

Entro il giorno 23 del mese di competenza della fatturazione delle quote (mese N), il Committente invierà al Fornitore il tracciato di pre-fatturazione in formato elettronico, con resoconto dettagliato degli elementi che sommandosi determineranno l'importo che sarà successivamente fatturato, dopo verifica da parte del Fornitore, inerente alle quote del mese N, equivalenti alla somma generale dei totali delle tariffe per report di tutti i Veicoli attivi al giorno 15 del mese "N".

Il Fornitore si impegna a definire con il Committente, entro 45 giorni a partire dall'assegnazione della fornitura, le linee guida e i formati per le informazioni che andranno inviate e rese disponibili al Committente entro i 45 giorni successivi alla loro definizione.

Nei 10 giorni successivi (entro il 2° del mese n+1) alla ricezione del suddetto archivio, il Fornitore dovrà verificare i dati inviati con formato elettronico dal Committente e rettificare eventuali anomalie (collimazione).

Dopo la verifica e i relativi risultati, il Committente confermerà le somme riconosciute in seguito alla collimazione e il Fornitore procederà all'invio del suddetto tracciato di pre autorizzazione, integrato con i riferimenti delle fatture emesse (fatturazione), entro il giorno 15 del mese n+1.

Il Committente restituirà al Fornitore, entro il giorno 25 del mese n+1, un numero di riferimento specifico di benessere, che dovrà comparire sulle singole fatture destinate a ciascuna azienda del Committente.

Ciascuna fatturazione periodica di quote mensili, e/o qualsiasi competenza, sarà accompagnata da documentazione di contabilizzazione riportante la somma totale addebitata e le successive informazioni minime inerenti ai Contratti a cui fa riferimento la fattura:

- nome e codice azienda del Committente
- mese e anno di competenza
- numero di riferimento contrattuale per l'azienda
- numero di riferimento per il singolo contratto di noleggio

Per ogni Veicolo andranno specificati:

- numero e data della fattura (previa convalida da parte dell'ufficio competente)
- data di inizio del contratto
- numero progressivo della quota
- numero di targa del Veicolo
- marca e modello del Veicolo
- tipo di addebito (quota, cancellazione quote, ecc.)
- imponibile totale e IVA
- numero e data di riferimento della fattura (in caso di cancellazioni)
- quota soccorso stradale
- quota utile d'impresa
- quota manutenzione e servizi
- quota totale

8.3 FATTURAZIONE SERVIZI A LIBRO APERTO

Gli addebiti di altri servizi, o di costi sostenuti dal Committente, riconducibili ai Servizi a Libro Aperto saranno fatturati separatamente rispetto ai Canoni, dopo analogo pre-autorizzazione del Committente come segue:

Il Fornitore metterà a disposizione evidenza dei costi sostenuti nel mese N per i Servizi a Libro Aperto producendo report dei soli interventi autorizzati dal Committente entro il quinto giorno lavorativo del mese N+1.

Per la definizione del periodo di competenza dei servizi fa riferimento la data di chiusura intervento.

Il Fornitore procederà, entro 2 gg lavorativi dalla ricezione del benestare, alla fatturazione di quanto autorizzato.

Il Committente restituirà al Fornitore, entro il giorno 25 del mese n+2, un numero di riferimento specifico di benestare, che dovrà comparire sulle singole fatture destinate a ciascuna azienda del Committente.

Si precisa in particolare che per tutti i servizi a Libro Aperto, come specificato nel presente paragrafo, le fatture saranno emesse mensilmente e saranno inviate alle singole aziende con le stesse modalità di fatturazione dei Canoni

Le fatture devono essere trasmesse esclusivamente in formato elettronico con inserimento sul portale ASPI.

Il Fornitore si impegna a definire con il Committente, entro 45 giorni a partire dal momento di entrata in vigore del contratto, i metodi operativi dettagliati (coerenti rispetto alle specifiche del presente paragrafo) per lo scambio di informazioni. Questi metodi operativi devono essere messi in funzione entro i 45 giorni successivi al momento della definizione.

8.4 FATTURAZIONE SERVIZI OPZIONALI

Gli addebiti per i Servizi Opzionali (es. tassa di possesso) verranno fatturati alle singole Società Contraenti separatamente dai Canoni.

In particolare, le fatture verranno emesse in unica soluzione annuale e verranno trasmesse ad ASPI con le stesse modalità delle fatture per i canoni relativi ai Servizi Canone e a Libro Aperto. Dovranno evidenziare la targa del veicolo interessato e il periodo di riferimento. La fatturazione sarà pagata dal Committente nei tempi contrattualmente previsti.

9. LISTA ALLEGATI FILE EXCEL

Si riporta di seguito elenco dei files citati nel presente documento e relativa periodicità di emissione:

Nome	Descrizione	Frequenza
Report 1	Flotta Veicoli conferita per Servizi di FM	Ad inizio contratto
Report 2	Qualità servizio fornito	Trimestrale
Report 3	File analitico contenente i mezzi fatturati nel mese	Mensile
Report 4	Report progressivo interventi a Canone e Libro Aperto	Mensile
Report 5	Elenco Pneumatici sostituiti	Annuale
Report 6	Frequenza sostituzione pneumatici	Annuale
Report 7	Tassa di Possesso	Annuale
Report 8	Chiamate ricevute da Call Center	Trimestrale
Report 9	Call Center livello di servizio	Trimestrale
Report 10	Rete Assistenza	Mensile
Report 11	Report Qualità Servizio Rete Assistenza	Trimestrale

Report 12	File unico di fatturazione	Mensile
Report 13	Listino Prezzi pratiche Auto	Ad inizio contratto
Report 14	Gestione Scadenziario generale	Mensile
Report 15	Gestione Scadenziario mese N e N+1	Mensile
Report 16	Listino costi unitari Oneri e Tasse Adempimenti di legge	Ad inizio contratto

10. LISTA REPORT OPERATIVI

Si riportano di seguito i report che devono poter essere estratti dal Sistema Informativo del Fornitore:

Nome	Descrizione
Report 1	Pratiche per tipologia
Report 2	Interventi aperti e mezzi fermi in officina
Report 3	Analisi tempi
Report 4	Interventi prenotati disattesi
Report 5	Veicoli mai entrati in officina
Report 6	Veicoli con manutenzione programmata mai eseguita
Report 7	Scadenziario adempimenti di legge e manutenzione programmata
Report 8	Elaborazione fermo tecnico per calcolo penali

11. REQUISITO CAPACITÀ TECNICHE PROFESSIONALI

11.1 PORTALE CRM

La Committente richiede che il fornitore metta a disposizione un portale di CRM che, tramite flussi automatici o semiautomatici di invio delle informazioni consenta:

- la tracciabilità degli interventi manutentivi;
- la gestione dei fermi (apertura e tracciabilità);
- la tracciabilità degli economics di tutti gli interventi di manutenzione;
- la tracciabilità degli SLA di cui all'articolo SLA.

11.2 CAPACITÀ NUMERICA CENTRI D'ASSISTENZA

La Committente richiede che la Contraente abbia, nella propria rete d'assistenza, un numero di centri d'assistenza non inferiore ai 1500 centri e che questi abbiano una distribuzione capillare sul territorio in relazione alle aree d'esercizio delle attività di Autostrade per l'Italia e società del Gruppo. (Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana, Lazio, Campania, Abruzzo, Puglia, Veneto, Piemonte, Molise, Umbria).

Si specifica inoltre che tali centri d'assistenza abbiano una distanza media dalla tratta autostradale pari o inferiore a 30 Km medi.

