

GIUDIZI DELLA COMMISSIONE				
N.	CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	EDENRED ITALIA SRL	DAY RISTOSERVICE S.P.A.
4	Servizio di assistenza all'utente (Art. 5.1 del Capitolato/Schema di Contratto) L'Operatore Economico è invitato a descrivere il sistema di gestione delle richieste di assistenza che fornirà per l'intera durata contrattuale a ciascun dipendente di FER cui è rivolto il servizio. Saranno maggiormente apprezzate soluzioni in grado di gestire con efficacia le richieste di supporto, consentendo una immediata accessibilità per l'utente, sia al contatto diretto con il Vostro incaricato, sia ad una interfaccia in grado di suggerire e facilitare la descrizione del problema, ed un monitoraggio del processo di risoluzione delle problematiche riscontrate, oltre che l'eventuale possibilità di trasmissione di feedback da parte del dipendente sull'assistenza ricevuta.	8	L'O.E. descrive i molteplici servizi di assistenza che si impegna a mettere a disposizione dei fruitori: a) contact center: attraverso il quale è possibile contattare il team preposto sia con mail o con numero verde; b) Portale Beneficiari: fornisce tutte le informazioni sui BPE accedendo dalla propria Area Riservata; c) app: consente di utilizzare e monitorare i propri buoni pasto; d) Assistente virtuale: a disposizione degli utilizzatori con funzione di fornire 'just in time' risposte. L'offerta presentata, sul punto raccoglie profili di semplicità ed intuitività delle soluzioni che seppur ritenute un'adeguata garanzia di un servizio agevole per l'utilizzatore finale, sono afferenti a soluzioni ben note sul mercato. Inoltre non di meno i servizi offerti sul punto risentono di una scarsa personalizzazione e dell' assenza di elementi peculiari volti esclusivamente alla Stazione Appaltante. Si valutano i servizi di assistenza che supportano l'utilizzatore come un adeguato canale per l'inoltro delle questioni ma non come un indice di efficienza e immediata risposta risolutiva per eventuali guasti/disservizi.	L'offerta è supportata da un nutrito numero di servizi accessori di supporto alla clientela. Sono sul punto elencati : a) call center: per informazioni sulle card e gestione area riservata del dipendente, attivo con orario continuato; b) chatbot: assistenza in tempo reale fornita a mezzo di A.I. e al machine learning; c) portale e video tutorial; d) Referente unico ad hoc a disposizione della Stazione Appaltante 12 ore al giorno, 7 giorni su 7; e) team dedicato al committente per le applicazioni ed i servizi digitali. L'offerta si sviluppa in immediatezza e facilità delle soluzioni che assicurano un'accessibilità agevole per l'utilizzatore finale e mescolano soluzioni. I canali comunicativi e di gestione del BPE supportano l'utilizzatore con soluzioni efficienti ed immediate. L'offerta nel mettere a disposizione della committenza un servizio in esclusiva di referente della commessa, nonché un team esplicitamente dedicato alle sole funzionalità digitali, risponde alle esigenze di Stazione appaltante e utilizzatore finale per la risoluzione di eventuali guasti/disservizi. Punto di forza dell'offerta presentata è certamente la gestione da parte di un team delle applicazioni e dei servizi digitali cui la Stazione appaltante potrà rivolgersi a mezzo di un referente IT appositamente indicato per la commessa.
5	Servizi offerti tramite Applicazione per telefono (Art. 5.1 del Capitolato/Schema di Contratto) Fermo restando i servizi minimi richiesti dal Capitolato/Schema di Contratto, l'offerente è invitato a descrivere gli aspetti di pregio dello strumento offerto ai clienti.	7	Sul punto il concorrente delinea in maniera esaustiva tutti i servizi offerti tramite app, che consentono una gestione agevolata dei BPE: quale il "cerca locali" che consente di localizzare quelli più vicini, nonché di verificarne disponibilità e servizi e la "Funzione utilizza ticket restaurant" che permette di procedere al pagamento semplicemente con il codice a barre generato dall'app. Apprezzata la possibilità di attivare il Cloud digitale e di utilizzo dei propri Ticket con partner convenzionati, e altresì la garanzia di funzionamento del BPE anche in modalità offline.	L'O.E. mette a disposizione dei dipendenti FER l'app 'Buoni Up Day' o il Portale 'utilizzatori.day' dai quali accedere ad uno spazio personale, in cui gestire le ricariche, i movimenti in entrata e in uscita. Molto gradita la funzione "Gestisci Cloud", che consente al dipendente di scegliere se adibire una parte o la totalità dei buoni ad uso totalmente digitale, senza ricorrere alla card fisica. Ottime inoltre le modalità previste per gli acquisti in digitale : NFC, OTP e QRCode. La funzione Ricerca Locali consente di geolocalizzare su mappa , consultare e recensire. Apprezzata è la propensione dell'Offerente a particolari meccanismi di tutela riservando notevoli attenzioni in tema di privacy e sicurezza informatica.
6	Gestionale per monitoraggio del contratto (Art. 5.1 del Capitolato/Schema di Contratto) Fermo restando la richiesta del Capitolato/Schema di Contratto di fornire un sistema di interfaccia e condivisione dei dati per il monitoraggio del contratto da parte dell'amministrazione di FER, l'offerente è invitato a descrivere ed evidenziare gli elementi di forza del proprio gestionale. (es: interfaccia su supporto informatico per la verifica dello stato avanzamento del contratto/verifica ordinativi emessi e parte residuale del contratto).	7	Esaustiva l'elencazione delle funzionalità offerte, attraverso il Portale, il quale consente: di visualizzare informazioni anagrafiche; la gestione delle medesime anagrafiche, ovvero la visualizzazione e assegnazione delle carte, consentendo inoltre di intervenire sull'assegnazione delle carte 'jolly' ai dipendenti (carte non nominative). Le precedenti funzioni si sommano a quelle di Estratto Conto, Sostituzione, Blocco carta e Restituzione carta che permettono di gestire con facilità il processo. Elemento peculiare dell'offerta ed apprezzato positivamente è la funzione Blacklist che consente una gestione just in time delle funzioni di blocco/sblocco card.	L'offerente mette a disposizione il Portale DayTronic quale punto di accesso alle informazioni del servizio BPE , accessibile sia da PC che da mobile. La S.A. potrà accedere alle funzioni relative, dove potrà visionare o modificare i dati anagrafici; alla Gestione Centri di Costo modificando la propria struttura organizzativa, consultando l' elenco delle card distribuite, gestire funzioni di blocco/sblocco card e richiesta delle medesime. L'offerta si connota di una vasta scelta di funzioni statistiche e di fruizione dei dati tali da ritenere il processo informativo connotato da duttilità e che garantisce un fruizione dei dati semplice immediata e calzante con le esigenze della stazione appaltante. Inoltre il processo consente una modellazione delle funzioni in base alle esigenze ed alle variazioni dell'organizzazione della Committenza.
7	Servizi pregressi similari Descrizione dei servizi similari prestati a favore di altri soggetti, pubblici e/o privati, che l'offerente ritiene significativi della propria capacità, professionalità ed adeguatezza. Si considerano maggiormente rilevanti i servizi resi in realtà di medio-grandi dimensioni, caratterizzate da una articolata struttura in termini di organico e varietà dei servizi offerti.	6	L'offerente vanta pregresse esperienze prestate in favore di Aziende di grandi dimensioni ad elevata estensione territoriale operanti nel settore pubblico (Centrali committenza) e nel privato (Mercato assicurativo e logistica).	Apprezzata la prestazione dei servizi a favore di Aziende di grandi dimensioni operanti nel settore bancario, delle telecomunicazioni , assicurativo e soprattutto presenti nell'ambito dei trasporti e di gestione infrastruttura rete.
8	Promozione e valorizzazione del Buono Pasto Elettronico presso gli Esercenti L'offerente è invitato a descrivere il programma e le strategie di promozione e di ampliamento della rete di Esercizi convenzionati, adottate per il progressivo coinvolgimento di Esercenti potenzialmente partner per l'utilizzo dei buoni pasto, mirando ad evidenziare i punti di forza e di solidità, nonché i vantaggi e le tutele proposti che hanno portato nel tempo all'instaurarsi di rapporti anche consolidati con gli stessi.	6	L'O.E. presenta un'offerta che comprende un sostanzioso numero di strumenti di accettazione dei BPE tesi ad aumentare la platea di esercenti: a) Pos proprietario edenered: in grado di garantire agli esercenti la dematerializzazione dei buoni cartacei, programmi di loyalty ed una più rapida richiesta dei rimborsi; b) x-pos: pos mobile su piattaforma Android - non iOS - che consente di dematerializzare i buoni cartacei tramite la fotocamera doppia funzionale per i pagamenti per mezzo di QRcode e barcode.; c) app edenred fast che permette agli esercenti di visionare le prefatture e di esaminare le transazioni nel dettaglio. Inoltre l'app consente altresì l'effettuazione di pagamenti tramite codice OTP. L'offerente pone a disposizione dei propri esercenti: -un portale consultabile via web e con mobile -la possibilità di accedere a servizi di food delivery, -la possibilità di accettazione dei BPE online e attraverso la Carta dei Diritti degli affiliati garantisce trasparenza e correttezza delle partnership. Pertanto si valutano i servizi offerti agli Esercenti di notevole pregio, volti a semplificare le operazioni attraverso una vasta gamma di strumenti di accettazione innovativi e con cura delle esigenze della micro e PMI (si pone in tal senso l'accento sulle procedure 'smart' di rimborso volte a ridurre i tempi di incasso degli esercenti). Apprezzabili anche le iniziative contro lo spreco alimentare (To Good To Go, Rebox, e Banco Alimentare Onlus) che contraddistinguono l'offerta rispetto le condizioni standard del mercato di riferimento.	Buone si ritengono le attività dell'offerente, volte alla fidelizzazione dei rapporti commerciali con gli esercenti : - App Day Mobile POS, sia per iOS o Android, la quale consente l'accettazione dei buoni pasto sia cartacei che elettronici in tempo reale; - Prenotazioni, delivery e take-away ,spesa online che consentono un incremento del Business; - DayMarket, piattaforma che consente di risparmiare nell'acquisto di alimenti e forniture; - Fatturazione Elettronica, grazie al portale Dayclick , che consente il risparmio dei costi di gestione. L'offerta è caratterizzata da condizioni di pregio, con soluzioni di tipo 'user friendly' che tendono a sgravare gli oneri amministrativi degli esercenti. Ritenuto di utilità, anche in riferimento alle attuali condizioni storiche, il servizio di delivery e take away che offre anche all'esercizio commerciale maggiori canali per la vendita.
9	Gestione delle situazioni di smarrimento, furto e distruzione delle card (Art. 5.1 del Capitolato/Schema di Contratto) Fermo restando i servizi minimi richiesti dal Capitolato/Schema di Contratto, l'Operatore Economico è invitato a descrivere le modalità di gestione delle situazioni di cui al presente punto, che richiedono una tempestiva azione di ripristino delle condizioni di ordinario utilizzo del servizio. Saranno maggiormente apprezzate soluzioni che garantiscano: semplicità delle modalità di segnalazione per l'utente, rapida presa in carico e attuazione da del blocco della card, sistema di tracciabilità dei movimenti di spesa precedenti il blocco, sostituzione della card e ri- attribuzione dei buoni presenti al momento del furto/smarrimento/distruzione.	7	L'offerente descrive in maniera dettagliata le modalità di blocco e sostituzione delle carte: a) Blocco e sostituzione delle carte malfunzionanti potranno essere richieste dalla S.A. attraverso il Portale Clienti o ricorrendo ad un indirizzo email ad hoc ed in merito è previsto il simultaneo blocco di quella difettata, all'emissione della carta sostitutiva; b) Blocco e sostituzione per furto o smarrimento, sempre attraverso Portale o e-mail, con, al momento della richiesta di emissione della nuova, immediato blocco della carta smarrita; le ricariche già presenti su quest'ultima carta disattivata saranno disponibili entro 30 giorni. Nel caso invece di blocco della carta da parte dei beneficiari, potranno procedere o tramite portale o tramite web app, sarà FER allora a dover richiedere l'emissione della nuova carta sostitutiva. Complesso l'offerta vanta condizioni soddisfacenti tuttavia si ritengono i tempi relativi alle ricariche nei casi di furto/smarrimento appaiono scarsamente celeri e con aggravii amministrativi: - l'emissione della tessera sostitutiva -per i casi di blocco - è vincolata ad una richiesta della SA; - 30 giorni per la ricarica dei buoni presenti sulla precedente card.	L'offerta presentata prevede che il possessore della Card possa in caso di furto, smarrimento o danneggiamento, bloccarla tramite app, portale desktop o call center e le ricariche presenti sulla card bloccata, verranno automaticamente riaccreditate; inoltre su richiesta di FER sarà possibile attivare la consegna al dipendente entro 5 giorni da parte di Day ed il fruitore potrà monitorare il tracking della consegna. Nel caso di blocco tramite portale desktop, il sistema DayTronic prevede la riemissione automatica; tramite call center: la riemissione viene realizzata dal Centro Servizi Day. Molto apprezzata la celerità dei tempi di consegna e soprattutto di riaccredito.
10	Ulteriori proposte migliorative L'operatore economico è invitato a descrivere le ulteriori proposte di migliorie al servizio, aggiuntive rispetto alle richieste da Capitolato/Schema di Contratto e rispetto a quelle già dichiarate in risposta ad ulteriori punti del presente Sistema di Valutazione dell'offerta. L'Operatore economico dichiara inoltre il suo impegno a garantire l'esecuzione delle migliorie proposte per l'intera durata contrattuale.	7	Le proposte migliorative presentate riguardano : a) ordine e spesa online;b) programma food, al fine di promuovere maggiore benessere attraverso uno stile di vita sano; c) l'AIC d) edenred4you. L'offerta si ritiene valida e sufficiente. Le condizioni offerte sono degli standard di mercato.	Le proposte migliorative sono sufficienti e sono : a) pausa sana, suggerisce buone abitudini alimentari; b)promozioni con partner convenzionati; c)affiliati con servizi take away e delivery . L'offerta si ritiene valida e sufficiente. Le condizioni offerte sono degli standard di mercato.