

## **ALLEGATO 3**

### **MODELLO DI RELAZIONE TECNICA**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834  
Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

### **ALLEGATO 3 – MODELLO DI RELAZIONE TECNICA**

La Relazione Tecnica dovrà essere redatta in conformità al fac-simile “Schema di risposta” di seguito riportato.

Nella stessa la presenza di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico relativo all’offerta costituisce causa di **esclusione dalla gara**.

Si precisa che la Relazione Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana. In caso di redazione in lingua diversa dall’italiano essa dovrà essere corredata da traduzione giurata.

La **Relazione Tecnica**, dovrà:

- essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo;
- essere contenuta entro le 90 (novanta) pagine, includendo i paragrafi “Premessa” e “Offerta Tecnica” di seguito riportati;
- essere strutturata in modo da rispettare la suddivisione in capitoli e la titolazione riportata nello “Schema di risposta” di cui oltre;
- contenere un paragrafo di “Premessa”, conforme al facsimile di cui oltre, debitamente compilato;
- contenere un paragrafo “Offerta Tecnica”, conforme al facsimile di cui oltre, debitamente compilato.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica, secondo gli elementi valutativi riportati nel Capitolato d’Oneri.

Nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito di 90 (novanta), le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell’offerta.

Nel caso in cui il concorrente produca rispetto alla Relazione documentazione aggiuntiva, quest’ultima non sarà sottoposta a valutazione.

**Si precisa che per quanto riguarda la presentazione e la firma della presente Relazione Tecnica vale quanto disciplinato al paragrafo 4. del Capitolato d’Oneri.**

## SCHEMA DI RISPOSTA

### RELAZIONE TECNICA

**ACCORDO QUADRO CON UN SOLO OPERATORE ECONOMICO AI SENSI DELL'ART. 54, COMMA 3, DEL D. LGS. N. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO PER IL <scegliere tra LOTTO 1 o LOTTO 2>.**

- 1. PREMESSA** (come da fac-smile)
- 2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DELL'IMPRESA** (max 2 pagine)
- 3. OFFERTA TECNICA**
  - A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI
  - A.2 RANGE PERCENTUALI DI CONFORMITÀ MIGLIORATIVI RELATIVAMENTE AI LIVELLI DI SERVIZIO (KPI) DEI SERVIZI BASE E SERVIZI OPZIONALI
  - A.3 FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE RELATIVAMENTE AL CANALE DI ACCESSO TRAVEL TOOL
  - B MODALITÀ DI EROGAZIONE/FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI
- 4. SE APPLICABILE, L'INDICAZIONE, SPECIFICA E MOTIVATA, DI QUALI PARTI DELLA DOCUMENTAZIONE PRESENTATA L'IMPRESA RITIENE COPERTA DA RISERVATEZZA, CON RIFERIMENTO A MARCHI, KNOW-HOW, BREVETTI, ECC..**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834  
Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

## FACSIMILE DI RELAZIONE TECNICA DA UTILIZZARE

### 1. PREMESSA

#### RELAZIONE TECNICA

**ACCORDO QUADRO CON UN SOLO OPERATORE ECONOMICO AI SENSI DELL'ART. 54, COMMA 3, DEL D. LGS. N. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO PER IL <scegliere tra LOTTO 1 o LOTTO 2>.**

La \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, Capitale sociale \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_, partita IVA n. iscritta nel Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante \_\_\_\_\_, *(in caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n.163/06 indicare tutte le imprese raggruppate, raggruppate, consorziate o consorziande)*

1. offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative alla fornitura dei servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti agli Aggiudicatari nel corpo del Capitolato Tecnico e delle altre parti della documentazione di gara;

2. dichiara espressamente che tutti i prodotti/servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti "minimi" stabiliti nel Capitolato Tecnico e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti "minimi" sono richiesti a pena di esclusione;

3. prende atto ed accetta che la mancata offerta, anche solo di una delle caratteristiche, funzionalità e requisiti dei prodotti/servizi richiesti come "minimi" determina l'incompletezza dell'offerta, sanzionata con l'esclusione della gara.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

### 3. OFFERTA TECNICA

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
A.1.1	Estensione Fascia oraria di operatività Area Viaggiatore Semplice, Area Viaggiatore TOP/ALIAS e Area Gruppi del BTC tutti i giorni feriali, ad esclusione del 24 dicembre e del 31 dicembre	OPZIONE 1	Il Fornitore si impegna ad estendere, rispetto a quanto previsto da CT, la fascia oraria di operatività BTC:  - Area Viaggiatore Semplice 8.30 – 18.00 - Area Viaggiatore TOP/ALIAS 8.30 – 18.30 - Area Gruppi 9.00 – 18.00 tutti i giorni feriali, ad esclusione del 24 dicembre e del 31 dicembre.		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 4 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2	Il Fornitore si impegna ad estendere, rispetto a quanto previsto da CT, la fascia oraria di operatività BTC:  - Area Viaggiatore Semplice 8.30 – 18.30 - Area Viaggiatore TOP/ALIAS 8.30 – 19.30 - Area Gruppi 9.00 – 18.00 tutti i giorni feriali, ad esclusione del 24 dicembre e del 31 dicembre.		
		OPZIONE 3	Il Fornitore si impegna ad estendere, rispetto a quanto previsto da CT, la fascia oraria di operatività BTC:  - Area Viaggiatore Semplice 8.30 – 19.00 - Area Viaggiatore TOP/ALIAS 8.30 – 20.00 - Area Gruppi 8.30 – 18.00 tutti i giorni feriali, ad esclusione del 24 dicembre e del 31 dicembre.		
		OPZIONE 4	Il Fornitore si impegna ad estendere, rispetto a quanto previsto da CT, la fascia oraria di operatività BTC:  - Area Viaggiatore Semplice 8.00 – 19.00 - Area Viaggiatore TOP/ALIAS 8.00 – 21.00 - Area Gruppi 8.00 – 18.00 tutti i giorni feriali, ad esclusione del 24 dicembre e del 31 dicembre.		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
A.1.2	Miglioramento Time limits per il BTC/Implant relativi al Servizio Standard	OPZIONE 1	Il Fornitore si impegna a rispettare i seguenti Time limits migliorativi, rispetto a quanto previsto da CT, per il BTC/Implant relativi al Servizio Standard:  - per l’invio consuntivo a seguito di richiesta di prenotazione, indicata in una nuova Richiesta di trasferta = 6 ore  - per l’invio nuove soluzioni a seguito di indisponibilità prenotazione della soluzione prescelta precedentemente = 1 ora e 30 minuti  - per l’invio consuntivo a seguito Richiesta modifica = 2 ore.		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2	Il Fornitore si impegna a rispettare i seguenti Time limits migliorativi, rispetto a quanto previsto da CT, per il BTC/Implant relativi al Servizio Standard:  - per l’invio consuntivo a seguito di richiesta di prenotazione, indicata in una nuova Richiesta di trasferta = 4 ore  - per l’invio nuove soluzioni a seguito di indisponibilità prenotazione della soluzione prescelta precedentemente = 1 ora  - per l’invio consuntivo a seguito Richiesta modifica = 1 ora e 30 minuti.		
A.1.3	Miglioramento Time limits per il BTC/Implant relativi al Servizio Urgente	OPZIONE 1	Il Fornitore si impegna a rispettare i seguenti Time limits migliorativi, rispetto a quanto previsto da CT, per il BTC/Implant relativi al Servizio Urgente:  - per l’invio consuntivo a seguito di richiesta di prenotazione, indicata in una nuova Richiesta di trasferta = 1 ora e 30 minuti  - per l’invio nuove soluzioni a seguito di indisponibilità prenotazione della soluzione prescelta precedentemente = 1 ora e 30 minuti  - per l’invio consuntivo a seguito richiesta modifica = 1 ora.		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
		<b>OPZIONE 2</b>	<p>Il Fornitore si impegna a rispettare i seguenti Time limits migliorativi, rispetto a quanto previsto da CT, per il BTC/Implant relativi al Servizio Urgente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- per l’invio consuntivo a seguito di richiesta di prenotazione, indicata in una nuova Richiesta di trasferta = 1 ora e 30 minuti</li><li>- per l’invio nuove soluzioni a seguito di indisponibilità prenotazione della soluzione prescelta precedentemente = 1 ora</li><li>- per l’invio consuntivo a seguito Richiesta modifica = 1 ora.</li></ul>		
<b>A.1.4</b>	<i>Modalità di comunicazione aggiuntiva BTC/Implant↔Richiedente relativamente all'emissione e l'invio dei Documenti di Viaggio.</i>	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare una modalità di comunicazione aggiuntiva, rispetto a quanto previsto da CT, che dovrà prevedere l'invio al Richiedente/Viaggiatore di uno o più SMS con i codici identificativi delle prenotazioni per le quali sono stati emessi appositi Documenti di Viaggio (anche in formato elettronico). Tale modalità di comunicazione aggiuntiva dovrà essere applicata qualora il Viaggiatore possa utilizzare i suddetti codici per usufruire dei servizi richiesti senza dover obbligatoriamente presentare il Documento di Viaggio ovvero per stampare i Documenti di Viaggio richiesti attraverso i diversi canali offerti dagli Operatori finali. Oltre ai codici identificativi delle prenotazioni dovranno essere inviati via SMS, se esistenti, i codici per effettuare in autonomia eventuali cambi prenotazione.</p> <p>L'invio dei suddetti SMS dovrà avvenire entro un time limit di 5 minuti successivi all'invio dei Documenti di Viaggio.</p>		<b>OPZIONE 1: SI</b>	<p>L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire</p>
				<b>OPZIONE 2: NO</b>	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
A.1.5	Archiviazione dati e documenti relativi ad una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica effettuata attraverso modalità off-line.	OPZIONE 1	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare, rispetto a quanto già previsto da CT, un archivio accessibile, attraverso un codice ID e Password personali, da ogni singolo Richiedente autorizzato ad effettuare richieste <u>attraverso le modalità off-line</u>, secondo quanto previsto nel paragrafo 6.5 del CT.</p> <p>All'interno dell'archivio dovrà essere possibile visualizzare e stampare, per ogni Codice ID Trasferta identificativo di una Richiesta di trasferta <u>effettuata in modalità off-line</u> dal singolo Richiedente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Data/Ora ricezione da parte del BTC/Implant della Richiesta di Trasferta nonché eventuali Richieste di modifica;</li><li>- tutti i Documenti di Viaggio emessi ed inviati al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) in modalità off-line.</li></ul> <p>I suddetti dati/documenti dovranno essere resi disponibili nel presente archivio entro il 5* giorno lavorativo successivo al mese di riferimento della singola Richiesta di trasferta ovvero Richiesta di modifica ovvero Richiesta di Cancellazione a cui i dati/comunicazioni/documenti fanno riferimento.</p> <p>I suddetti dati/documenti dovranno essere visualizzabili e stampabili per tutta la vigenza contrattuale.</p>		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica



A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
		OPZIONE 2	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare, rispetto a quanto già previsto da CT, un archivio accessibile, attraverso un codice ID e Password personali, da ogni singolo Richiedente autorizzato ad effettuare richieste attraverso le modalità off-line, secondo quanto previsto nel paragrafo 6.5 del CT.</p> <p>All'interno dell'archivio dovrà essere possibile visualizzare e stampare, per ogni Codice ID Trasferta identificativo di una Richiesta di trasferta effettuata in modalità off-line dal singolo Richiedente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Data/Ora ricezione da parte del BTC/Implant della Richiesta di Trasferta nonché eventuali Richieste di modifica;</li><li>- tutti i consuntivi proposti dal BTC/Implant a riscontro della Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica ed inviati dal BTC/Implant stesso in modalità off-line (consuntivi che dovranno contenere, per ogni soluzione prevista, le relative informazioni di dettaglio);</li><li>- tutte le comunicazioni di riscontro ai consuntivi ricevuti, inviate in modalità off-line (comunicazioni di riscontro che dovranno contenere le informazioni di dettaglio per la soluzione prescelta);</li><li>- tutte le altre comunicazioni intercorse in modalità off-line tra gli operatori del BTC/Implant e il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) relative alla Richiesta di Trasferta/Richiesta di modifica (Es. comunicazioni di cancellazione e rimborso);</li><li>- tutti i Documenti di Viaggio emessi ed inviati al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) in modalità off-line.</li></ul> <p>I suddetti dati/consuntivi/comunicazioni/documenti dovranno essere resi disponibili nel presente archivio entro il 10* giorno lavorativo successivo al mese di riferimento della singola Richiesta di trasferta ovvero Richiesta di modifica ovvero Richiesta di Cancellazione a cui i dati/consuntivi/comunicazioni/documenti fanno riferimento.</p> <p>I suddetti dati/consuntivi/comunicazioni/documenti dovranno essere visualizzabili e stampabili per tutta la vigenza contrattuale.</p>		

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
A.1.6	Gestione Servizio Reclami attraverso sistema web	OPZIONE 1	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare il Servizio Reclami attraverso un sistema web accessibile da ogni singolo Richiedente ovvero Viaggiatore ovvero Referente Amministrazione attraverso un codice ID e Password personali.</p> <p>Attraverso tale sistema dovranno essere garantite, nel rispetto delle tempistiche di cui al paragrafo 6.1.6 del CT, le comunicazioni Utente↔Area Gestione Reclami previste al predetto paragrafo. Il sistema altresì dovrà prevedere una o più funzionalità che permettano all'utente di visualizzare, per almeno 6 mesi dalla data di invio del reclamo, nonché stampare le suddette comunicazioni.</p> <p>Resta fermo l'obbligo, per l'Area Gestione Reclami, di effettuare tutte le attività prescritte al paragrafo 6.1.6 nonché di poter essere contattato telefonicamente solo nei giorni feriali almeno dalle ore 10:00 alle 13:00 qualora il sistema web risulti inutilizzabile.</p>		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare il Servizio Reclami attraverso un sistema web accessibile da ogni singolo Richiedente ovvero Viaggiatore ovvero Referente Amministrazione attraverso un codice ID e Password personali.</p> <p>Attraverso tale sistema dovranno essere garantite, nel rispetto delle tempistiche di cui al paragrafo 6.1.6 del CT, le comunicazioni Utente↔Area Gestione Reclami previste al predetto paragrafo. Il sistema altresì dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la possibilità per l'utente di visualizzare, per almeno 6 mesi, nonché stampare le suddette comunicazioni;</li><li>- una funzionalità che attribuisca automaticamente il Codice ID Reclamo all'atto della compilazione o dell'invio della comunicazione di reclamo;</li><li>- una funzionalità che registri le date di riferimento delle comunicazioni Utente↔Area Gestione Reclami e le renda visibili all'utente per almeno 6 mesi.</li></ul> <p>Resta fermo l'obbligo per l'Area Gestione Reclami di effettuare tutte le attività prescritte al paragrafo 6.1.6 nonché di poter essere contattato telefonicamente solo nei giorni feriali almeno dalle ore 10:00 alle 13:00 qualora il sistema web risulti inutilizzabile.</p>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
		OPZIONE 3	<p>Il Fornitore si impegna a fornire il Servizio Reclami attraverso un sistema web accessibile da ogni singolo Richiedente ovvero Viaggiatore ovvero Referente Amministrazione attraverso i Travel Tool successivamente all'accesso nell'Area Personale e senza dover inserire un nuovo codice ID e una nuova Password personali per accedere al sistema web per la gestione del Servizio Reclami.</p> <p>Attraverso tale sistema dovranno essere garantite, nel rispetto delle tempistiche di cui al paragrafo 6.1.6 del CT, le comunicazioni Utente↔Area Gestione Reclami previste al predetto paragrafo.</p> <p>Il sistema altresì dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la possibilità per l'utente di visualizzare, per almeno 6 mesi, nonché stampare le suddette comunicazioni;</li><li>- una funzionalità che attribuisca automaticamente il Codice ID Reclamo all'atto della compilazione o dell'invio della comunicazione di reclamo;</li><li>- una funzionalità che registri le date di riferimento delle comunicazioni Utente↔Area Gestione Reclami e le renda visibili all'utente per almeno 6 mesi.</li></ul> <p>Resta fermo l'obbligo per l'Area Gestione Reclami di effettuare tutte le attività prescritte al paragrafo 6.1.6 nonché di poter essere contattata telefonicamente solo nei giorni feriali almeno dalle ore 10:00 alle 13:00 qualora il sistema web risulti inutilizzabile.</p>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA					
A.1.7	Gestione Servizio Reportistica attraverso sistema web	<p>Il Fornitore si impegna a fornire, rispetto a quanto già previsto nel paragrafo 6.1.7 del CT, il Servizio Reportistica attraverso un sistema web accessibile da ogni Referente Amministrazione attraverso un codice ID e Password personali, che garantisca:</p> <p>I) <u>il caricamento:</u></p> <p>a. di tutti i <i>Report</i> di cui al paragrafo 6.1.7 del CT;</p> <p>b. dei documenti di “analisi statistiche di dettaglio” di cui al paragrafo 6.1.7 del CT;</p> <p>II) <u>la loro visualizzazione e stampa</u> per almeno 6 mesi successivi al mese di caricamento degli stessi, rispettando i time limits di invio previsti al paragrafo 6.1.7 del CT.</p> <p>Pertanto il Fornitore che offre la presente soluzione non avrà l’obbligo di inviare i suddetti Report e documenti anche a mezzo mail.</p>	OPZIONE 1: SI		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire
			OPZIONE 2: NO		
A.1.8	Dato emissivo di CO2 per il Servizio di Gestione della Mobilità	<p>Il Fornitore si impegna a fornire <u>il dato emissivo espresso in kg di CO2eq per i vettori proposti</u> per singola soluzione di viaggio, ottenuto dalla progettazione ed implementazione di un <u>inventario delle emissioni</u> di CO2conforme ai principi e ai requisiti della norma UNI EN ISO 14064-1 o una dichiarazione di verifica di cui al paragrafo 8.3.4 di conformità alla 14064-1 o altro standard equivalente in accordo con quanto stabilito al par. 6 Offerta Tecnica del presente documento, qualora il Servizio di Gestione della Mobilità sia richiesto in sede di</p>	OPZIONE 1		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 4 alternative che intende offrire
			Nessuna fornitura del dato emissivo espresso in kg di CO2eq associato alla soluzione di viaggio proposta		
			OPZIONE 2		
			Fornitura del dato emissivo espresso in kg di CO2eq associato al vettore aereo o vettore treno per la soluzione di viaggio proposta		
			OPZIONE 3		
			Fornitura del dato emissivo espresso in kg di CO2eq associato al vettore aereo e al vettore treno per la soluzione di viaggio proposta		
			OPZIONE 4		
			Fornitura del dato emissivo espresso in kg di CO2eq associato al vettore aereo e al vettore treno ed ad almeno due ulteriori tipologie di vettori per la		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell’art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A.1 CARATTERISTICHE/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVE OFFERTE RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE	
CARATTERISTICA/MODALITÀ DI EROGAZIONE MIGLIORATIVA OFFERTA						
		AS in conformità a quanto indicato nel paragrafo 6.2.4 del CT.	soluzione di viaggio proposta			
A.1.9	Generazione in unico report mensile dei dati relativi alle Spese di Viaggio e alle relative transazioni	Produzione di un unico report le cui righe dovranno riportare le informazioni previste per il report per le Spese di Viaggio (par. 6.1.7.1 del CT) e il report per le Transazioni (par. 6.1.7.2 del CT)		OPZIONE 1: SI		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire
				OPZIONE 2: NO		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

<b>A.2 RANGE PERCENTUALI DI COMPLIANCE MIGLIORATIVI RELATIVAMENTE AI LIVELLI DI SERVIZIO (KPI) DEI SERVIZI BASE E OPZIONALI</b>					
<b>TIPOLOGIA KPI</b>		<b>SOGLIA MINIMA COMPLIANCE</b>	<b>RANGE COMPLIANCE MIGLIORATIVO OFFRIBILE</b>	<b>RANGE OFFERTO</b>	<b>NOTE</b>
A.2.1	<b>KPI1</b>	95,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$95,50\% \leq \text{KPI1} < 96,50\%$		
			$\text{KPI1} \geq 96,50\%$		
A.2.2	<b>KPI2</b>	97,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$97,50\% \leq \text{KPI2} < 98,50\%$		
			$\text{KPI2} \geq 98,50\%$		
A.2.3	<b>KPI3</b>	95,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$95,50\% \leq \text{KPI3} < 96,50\%$		
			$\text{KPI3} \geq 96,50\%$		
A.2.4	<b>KPI4</b>	97,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$97,50\% \leq \text{KPI4} < 98,50\%$		
			$\text{KPI4} \geq 98,50\%$		
A.2.5	<b>KPI5</b>	95,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$95,50\% \leq \text{KPI5} < 96,50\%$		
			$\text{KPI5} \geq 96,50\%$		
A.2.6	<b>KPI6</b>	97,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$97,50\% \leq \text{KPI6} < 98,50\%$		
			$\text{KPI6} \geq 98,50\%$		
A.2.7	<b>KPI7</b>	98,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$98,50\% \leq \text{KPI7} < 99,50\%$		
			$\text{KPI7} \geq 99,50\%$		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un unico operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica



A.2 RANGE PERCENTUALI DI COMPLIANCE MIGLIORATIVI RELATIVAMENTE AI LIVELLI DI SERVIZIO (KPI) DEI SERVIZI BASE E OPZIONALI					
TIPOLOGIA KPI		SOGLIA MINIMA COMPLIANCE	RANGE COMPLIANCE MIGLIORATIVO OFFRIBILE	RANGE OFFERTO	NOTE
A.2.8	KPI8	98,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$98,50\% \leq \text{KPI8} < 99,50\%$		
			$\text{KPI8} \geq 99,50\%$		
A.2.9	KPI9	98,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$98,50\% \leq \text{KPI9} < 99,50\%$		
			$\text{KPI9} \geq 99,50\%$		
A.2.10	KPI10	98,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$98,50\% \leq \text{KPI10} < 99,50\%$		
			$\text{KPI10} \geq 99,50\%$		
A.2.11	KPI11	98,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$98,50\% \leq \text{KPI11} < 99,50\%$		
			$\text{KPI11} \geq 99,50\%$		
A.2.12	KPI12	97,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$97,50\% \leq \text{KPI12} < 98,50\%$		
			$\text{KPI12} \geq 98,50\%$		
A.2.13	KPI13	98,00%	Nessun miglioramento		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
			$98,50\% \leq \text{KPI13} < 99,50\%$		
			$\text{KPI13} \geq 99,50\%$		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

A3 - FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE LEGATE AL TRAVEL TOOL				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVA OFFERTA					
A.3.1	Modalità di comunicazione aggiuntiva per la pre-autorizzazione informatizzata alla Richiesta di trasferta ovvero alla Richiesta di modifica	OPZIONE 1	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare una modalità di comunicazione aggiuntiva, rispetto a quanto previsto da CT, che dovrà prevedere l'invio all'autorizzatore di un SMS di "ALERT richiesta" di pre-autorizzazione di una Richiesta di Trasferta ovvero di una Richiesta di Modifica.</p> <p>L'invio del suddetto SMS dovrà avvenire entro un time limit di 5 minuti successivi dall'invio della Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica da pre-autorizzare.</p>		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare una modalità di comunicazione aggiuntiva, rispetto a quanto previsto nel par. 5.4.2 del CT, che dovrà prevedere l'invio all'autorizzatore di un SMS di "ALERT richiesta" di pre-autorizzazione di una Richiesta di Trasferta ovvero di una Richiesta di Modifica.</p> <p>All'interno della mail, prevista nel par. 5.4.2 del CT, dovrà invece essere riportato il link per accedere direttamente all'area, prevista sul Travel Tool, di pre-autorizzazione della Richiesta.</p> <p>L'invio del suddetto SMS dovrà avvenire entro un time limit di 5 minuti successivi dall'invio della Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica da pre-autorizzare.</p>		
A.3.2	Modalità di comunicazione aggiuntiva per l'autorizzazione informatizzata alla spesa	OPZIONE 1	<p>Il Fornitore si impegna a realizzare una modalità di comunicazione aggiuntiva, rispetto a quanto previsto da CT, che dovrà prevedere l'invio all'autorizzatore di un SMS di "ALERT richiesta" di autorizzazione alla spesa.</p> <p>L'invio del suddetto SMS dovrà avvenire entro un time limit di 5 minuti successivi dall'invio della scelta della singola soluzione tra quelle proposte nel consuntivo.</p>		L'Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un unico operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica





A3 - FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE LEGATE AL TRAVEL TOOL				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVA OFFERTA					
		OPZIONE 2	Il Fornitore si impegna a realizzare una modalità di comunicazione aggiuntiva, rispetto a quanto previsto nel par. 5.4.2 del CT, che dovrà prevedere l'invio all'autorizzatore di un SMS di "ALERT richiesta" di autorizzazione alla spesa. All'interno della mail, prevista nel par. 5.4.2 del CT, dovrà invece essere riportato il link per accedere direttamente all'area, prevista sul Travel Tool, di autorizzazione alla spesa. L'invio del suddetto SMS dovrà avvenire entro un time limit di 5 minuti successivi dall'invio della scelta della singola soluzione tra quelle proposte nel consuntivo		
A.3.3	Alert SMS e MAIL sullo stato di una Richiesta di trasferta ovvero Richiesta di modifica	OPZIONE 1: SI	Il Fornitore si impegna a sviluppare una funzionalità che preveda l'invio in automatico al Richiedente di un SMS e di una MAIL ogni qualvolta la Richiesta di trasferta ovvero Richiesta di modifica cambia di “stato”. (Es. qualora una Richiesta di Trasferta inviata fosse stata presa in carico dal BTC/Implant il Richiedente della medesima dovrà ricevere un SMS e una mail dalle quali si evidenzi il cambiamento di “stato” della Richiesta di Trasferta inviata).		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 2 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2: NO	Il Fornitore non si impegna a sviluppare una funzionalità che preveda l'invio in automatico al Richiedente di un SMS e di una MAIL ogni qualvolta la Richiesta di trasferta ovvero Richiesta di modifica cambia di “stato”.		
A.3.4	Personalizzazione Travel Tool con campi aggiuntivi	OPZIONE 1	Il Fornitore, se richiesto dall’Amministrazione, dovrà integrare il Travel Tool, offerto in sede di gara con un numero massimo di 5 campi aggiuntivi che possono essere sia a compilazione/selezione “facoltativa” che obbligatoria		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 4 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2	Il Fornitore, se richiesto dall’Amministrazione, dovrà integrare il Travel Tool, offerto in sede di gara con un numero massimo di 7 campi aggiuntivi che possono essere sia a compilazione/selezione “facoltativa” che obbligatoria		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica



A3 - FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE LEGATE AL TRAVEL TOOL				CARATTERISTICA OFFERTA	NOTE
FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVA OFFERTA					
		OPZIONE 3	Il Fornitore, se richiesto dall’Amministrazione, dovrà integrare il Travel Tool, offerto in sede di gara con un numero massimo di 10 campi aggiuntivi che possono essere sia a compilazione/selezione “facoltativa” che obbligatoria		
		OPZIONE 4	Il Fornitore, se richiesto dall’Amministrazione, dovrà integrare il Travel Tool, offerto in sede di gara con un numero massimo di 15 campi aggiuntivi che possono essere sia a compilazione/selezione “facoltativa” che obbligatoria		
A.3.5	Funzionalità aggiuntiva di ALERT di indisponibilità Travel Tool ovvero del Self Booking Tool	OPZIONE 1	Nessuna funzionalità migliorativa offerta		L’Offerente deve indicare con una X una ed una sola delle seguenti 3 alternative che intende offrire
		OPZIONE 2	Il Fornitore si impegna a fornire una funzionalità aggiuntiva al Travel tool di ALERT di indisponibilità del sistema visibile all'utente non appena eseguito l'accesso. Nella comunicazione deve essere definito il tempo di ripristino presunto e le modalità sostitutive, come previsto da CT, per richiedere le richieste di trasferta o quant'altro necessario per l'espletamento di trasferte già pianificate e organizzate ma non ancora completate.		
		OPZIONE 3	Il Fornitore si impegna a fornire una funzionalità aggiuntiva al Travel tool ovvero del Self Booking Tool di ALERT di indisponibilità del sistema visibile all'utente non appena eseguito l'accesso. Nella comunicazione deve essere definito il tempo di ripristino presunto e le modalità sostitutive, come previsto da CT, per richiedere le richieste di trasferta o quant'altro necessario per l'espletamento di trasferte già pianificate e organizzate ma non ancora completate.		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni, in due Lotti, Edizione 3 - ID 1834

Allegato 3 – Modello di Relazione tecnica

**B. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE/FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE MIGLIORATIVE OFFERTE  
RELATIVAMENTE AI SERVIZI BASE E AI SERVIZI OPZIONALI**

**B.1 USABILITÀ DEL TRAVEL TOOL**

**B.1.1** Funzionalità aggiuntive del Travel Tool legate alla formulazione di una Nuova Richiesta di Trasferta e ad eventuali modifiche

**B.1.2** Contenuti del “Manuale on-line” per l’attività di formazione legata al Travel Tool

**B.2 USABILITÀ E EFFICACIA DEL SELF BOOKING TOOL**

**B.2.1** Funzionalità aggiuntive del Self Booking Tool

**B.2.2** Personalizzazioni del Self Booking Tool

**B.2.3** Integrazione Self Booking Tool con feeder esterni

**B.2.4** Contenuti del “Manuale on-line” per l’attività di formazione legata al Self Booking Tool

**B.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE E MODALITÀ AGGIUNTIVE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA MOBILITÀ**

**B.3.1** Strumenti di ricerca delle informazioni relative agli spostamenti intermedi

**B.3.2** Modalità di automatizzazione

**B.3.3** Soluzioni alternative legate alla mobilità

**B.4 DISPONIBILITÀ DI UNA APP PER LA GESTIONE DI TRASFERTE DI LAVORO**

**B.4.1** Disponibilità di una APP per la gestione di trasferte di lavoro

**B.5 CUSTOMER SATISFACTION PER STRUTTURE RICETTIVE PROPOSTE E MODALITÀ DI CONDIVISIONE**

**B.5.1** Struttura e contenuti del Form del Questionario

**B.5.2** Modalità di somministrazione del Questionario

**B.5.3** Contenuto e logica di strutturazione dell’analisi semestrale

**B.5.4** Modalità di condivisione del gradimento delle strutture ricettive proposte o da proporre