



ALLEGATO 2

MODELLO DI RELAZIONE TECNICA



La Busta “B - Offerta Tecnica” dovrà contenere:

1. l' indice completo di quanto in essa contenuto;
2. la Relazione Tecnica conforme al fac-simile di seguito riportato, nella quale il Concorrente dovrà indicare: *i)* le percentuali di conformità per ciascuno dei KPI dei Servizi Base, di cui al paragrafo 3.4 del Capitolato Tecnico; *ii)* le modalità di erogazione dei servizi indicati al paragrafo 6.1.1, punto B) del Capitolato D'oneri.

La presenza nella documentazione contenuta nella “Busta B - Offerta Tecnica” di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico relativo all'offerta costituisce causa di esclusione dalla gara. Si precisa che in caso di redazione in lingua diversa dall'italiano i surrichiamati documenti dovranno essere corredati da traduzione giurata.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell'ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

Alla Relazione Tecnica in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf “).

Rimane inteso che qualora le copie della Relazione Tecnica vengano prodotte su formato elettronico non modificabile esse non dovranno essere firmate digitalmente.

In caso di discordanza tra l'originale e le copie, anche se prodotte su formato elettronico, a prevalere sarà, in ogni caso, quanto riportato sull'originale.

La suddetta Relazione Tecnica: *(i)* dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; *(ii)* dovrà essere contenuta preferibilmente entro le 60 (sessanta) pagine esclusi i soli esempi di output di reportistica richiesti al punto b4) del seguente Schema di risposta.

**FACSIMILE DI RELAZIONE TECNICA**

Spett.le
Consip S.p.A.
Via Isonzo, 19/E
00198 ROMA

**ACCORDO QUADRO
PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA
DELLE TRASFERTE DI LAVORO**

RELAZIONE TECNICA

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____, domiciliato per la carica presso la sede societaria ove appresso, nella sua qualità di _____ e legale rappresentante della _____, con sede in _____, Via _____, capitale sociale Euro _____ (_____), iscritta al Registro delle Imprese di ____ al n. ____, codice fiscale n. _____, partita IVA n. _____, (in caso di R.T.I., tutte le imprese raggruppande o raggruppate), *di seguito per brevità anche solo concorrente*

SI IMPEGNA E DICHIARA

- di adempiere a tutte le obbligazioni previste nell'Accordo Quadro, nel relativo Capitolato Tecnico e negli altri atti della procedura per "Accordo Quadro per la fornitura dei servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro";
- di rispondere alle Richieste di offerta relative agli appalti specifici basati sull'Accordo Quadro e, quindi, presentare offerta;
- di fornire, in caso di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, nonché dell'appalto specifico, servizi alle modalità e alle condizioni d'erogazione stabilite dalle normative vigenti nonché nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro e nonché quelle eventualmente precisate per l'appalto specifico;
- di offrire le seguenti percentuali di conformità per ciascuno dei KPI dei Servizi Base di cui al paragrafo 3.4 del Capitolato Tecnico



TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		SOGLIA MINIMA CONFORMITA'	SOGLIA MIGLIORATIVA CONFORMITA' OFFERTA, IN CIFRE	SOGLIA MIGLIORATIVA CONFORMITA' OFFERTA, IN LETTERE
Prenotazione standard	KPI1	98,00%	—, —	_____/__
Prenotazione urgente	KPI2	98,50%	—, —	_____/__
Emissione standard	KPI3	98,00%	—, —	_____/__
	KPI4	98,00%	—, —	_____/__
Emissione urgente	KPI5	98,50%	—, —	_____/__
	KPI6	98,50%	—, —	_____/__
Cambio prenotazione standard	KPI7	98,00%	—, —	_____/__
Cambio prenotazione urgente	KPI8	98,50%	—, —	_____/__
Cancellazione e Rimborso	KPI9	98,00%	—, —	_____/__
BTC	KPI10	94,00%	—, —	_____/__
Customer satisfaction strutturata	KPI11	75,00%	—, —	_____/__

Relativamente alle modalità di erogazione dei servizi indicati al paragrafo 6.1.1, punto B) del Capitolato d'Oneri, il sottoscritto si impegna ad eseguire tali servizi secondo quanto sotto riportato:

PARTE B - DESCRIZIONI DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

B.1 ACCESSO TRAMITE TRAVEL TOOL

B.1.1 Modalità acquisizione informazioni e personalizzazione della soluzione proposta;

B.1.2 Usabilità della soluzione proposta;

B.2 SERVIZIO DI CONTROLLO TARIFFE DI LISTINO AEREE E ALBERGHIERE CON GESTIONE AUTONOMA (SB8) E CON GESTIONE DA SOCIETÀ TERZA (SO8 E SO9)

B.2.1 Modalità operative e strumenti per il controllo delle tariffe di listino;

B.2.2 Modalità di rappresentazione dei risultati del controllo;

B.3 SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION STRUTTURATA (SB9)

B.3.1 Logiche di progettazione dell'indagine e flessibilità dei contenuti;

B.3.2 Criteri di campionamento e modalità di acquisizione dei dati;

**B.4 SERVIZIO DI REPORTISTICA (SB10)**

- B.4.1 Modalità di presentazione della reportistica proposta, ampiezza e grado di dettaglio delle informazioni contenute;
- B.4.2 Indice e contenuti della “Relazione di analisi”;
- B.4.3 Altre proposte di ulteriori reportistiche ritenute efficaci per la gestione del servizio;

B.5 SERVIZIO TOP (SO1)

- B.5.1 Struttura organizzativa dedicata e processi di coordinamento;
- B.5.2 Controllo accesso al servizio per via telefonica;

B.6 SERVIZIO EMERGENZA (SO2)

- B.6.1 Processi di coordinamento del servizio in funzione delle modalità di accesso.
- B.6.2 Controllo accesso al servizio per via telefonica.

B.7 SERVIZIO DI CONSULENZA PER LA TRAVEL POLICY (SO5)

- B.7.1 Le modalità di analisi delle singole fasi di attività e la sequenzialità.
- B.7.2 Gli indici e i contenuti del documento di travel policy.
- B.7.3 I modelli di pubblicizzazione della travel policy all'interno dell'Amministrazione.

B.8 SERVIZIO DI VIDEOCONFERENZA (SO6)

- B.8.1 I modelli di brief previsti per le videocomunicazioni punto-punto.
- B.8.2 I modelli di brief previsti per le multivideoconferenze con piena interattività.

B.9 SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE MEETING (SO7)

- B.9.1 Organizzazione di meeting presso la sede dell'Amministrazione.
- B.9.2 Organizzazione di meeting presso strutture alberghiere convenzionate con l'AdV.

B.10 SERVIZIO DI FORMAZIONE A RICHIESTA (SO10)

- B.10.1 Modalità di erogazione delle sessioni formative.
- B.10.2 Valutazione dell'azione formativa.

Roma, lì _____