



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

ACCORDO QUADRO

PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO



1	PREMESSA.....	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	7
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO.....	8
3.1	QUANTITA' MINIMA ORDINABILE	8
3.2	LE MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI COMUNICABILITA' DEI DATI	8
3.3	I SERVIZI BASE	8
3.3.1	SB1 - Prenotazione	8
3.3.2	SB2 - Emissione	9
3.3.3	SB3 - Consegna documenti (elettronici o cartacei)	13
3.3.4	SB4 - Cambio prenotazione	13
3.3.5	SB5 - Cancellazione e Rimborso	14
3.3.6	SB6 - Rilascio visti	14
3.3.7	SB7 - Business Travel Center	15
3.3.8	SB8 - Controllo tariffe di listino aeree/alberghiere con gestione autonoma	16
3.3.9	SB9 - Customer satisfaction strutturata	16
3.3.10	SB10 - Reportistica	16
3.3.10.1	Reportistica per controllo tariffe di listino aeree e alberghiere.....	16
3.3.10.2	Estratto conto relativo ai Documenti di Viaggio emessi e/o Visti rilasciati.....	17
3.3.10.3	Reportistica relativa ai KPI per i Servizi Base	18
3.3.10.4	Reportistica relativa alla Customer satisfaction	19
3.3.10.5	Relazione di analisi	19
3.3.10.6	Riepilogo contabile.....	19
3.4	KPI PER I SERVIZI BASE	20
3.5	I SERVIZI OPZIONALI	21
3.5.1	SO1 - Servizio TOP.....	21
3.5.2	SO2 - Servizio di Emergenza	22
3.5.3	SO3 - Inplant	23
3.5.4	SO4 - Self Booking Tool.....	23
3.5.5	SO5 - Consulenza per la Travel Policy	23
3.5.6	SO6 - Videoconferenza	24
3.5.7	SO7 - Organizzazione di meeting	25
3.5.8	SO8 - Controllo tariffe di listino aeree con gestione da parte di società terza	25
3.5.9	SO9 - Controllo tariffe di listino alberghiere con gestione da parte di società terza	25
3.5.10	SO10 - Formazione a richiesta	26
4	CORRISPETTIVI E MODALITA' DI RIMBORSO	27
4.1	CORRISPETTIVO PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI BASE	27
4.2	CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI OPZIONALI	28
4.3	MODALITA' DI RIMBORSO PER LE SPESE DI VIAGGIO	29
4.4	CORRISPETTIVI PER COST AVOIDANCE SHARING (solo per AS di tipo evoluto)	29
5	VERIFICHE ISPETTIVE	32



5.1	VERIFICHE ISPETTIVE durante l'Accordo Quadro	32
5.2	VERIFICHE TECNICHE durante l'Appalto Specifico	32
6	FLUSSI DATAMART.....	33

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro relativo all'erogazione dei servizi, di Agenzia di Viaggio (di seguito AdV), necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze eterogenee del personale delle Amministrazioni Pubbliche per la gestione integrata delle trasferte di lavoro.

Nel paragrafo 2 vengono riportati i quantitativi massimi di transazioni per richieste di trasferte di lavoro erogabili e le tempistiche contrattuali entro le quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di offerta del servizio.

Nel paragrafo 3 vengono disciplinate la quantità di transazioni minima ordinabile, le modalità previste di accesso ai servizi e di comunicabilità dei dati, le condizioni di erogazione dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali* e le caratteristiche di fornitura dei *Documenti di Viaggio* oggetto del Servizio.

In particolare, per quanto concerne i *Servizi Base* e i *Servizi Opzionali* di seguito saranno disciplinati:

- le condizioni e le modalità di erogazione dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali*;
- i livelli di servizio previsti per i *Servizi Base*.

Nel paragrafo 4 vengono disciplinate:

- le tipologie di remunerazione previste per l'erogazione dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali*;
- i meccanismi di rimborso delle tariffe dei documenti di viaggio che saranno emessi e delle ulteriori voci di costo anticipate dal Fornitore (es: penali su cancellazioni).

Nel paragrafo 5 vengono indicate le modalità di verifica ispettiva e qualitativa alle quali il Servizio sarà sottoposto.

Nel paragrafo 6 vengono riportati i Flussi Datamart necessari alla rendicontazione e al monitoraggio dell'Accordo Quadro.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, intesi come:

- **ACD (Automatic Call Distribution)**: funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee (extensions). E' tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax);
- **AdV (Agenzia di viaggio)**: è il Fornitore aggiudicatario dell'AQ e dell'AS cui l'Amministrazione si rivolge per la fornitura dei servizi oggetto dell'appalto;
- **Aggiudicatari AQ**: le Imprese Fornitrici (singole Agenzie di Viaggio, R.T.I o Consorzi) selezionate nell'ambito dell'Accordo Quadro;
- **Aggiudicatario dell'AS**: il Fornitore (cioè l'Agenzia di Viaggio) aggiudicatario dell'Appalto Specifico;
- **Alias**: anagrafica del Viaggiatore sostitutiva di quella reale per motivi istituzionali;
- **Amministrazione**: ciascuna singola Amministrazione appaltante, ovvero l'Amministrazione che utilizza l'AQ, aggiudicando il singolo AS;
- **AQ**: l'Accordo Quadro a cui il Capitolato tecnico si riferisce;
- **AS**: l'Appalto Specifico basato sull'Accordo Quadro a cui il Capitolato tecnico si riferisce;
- **BTC (Business Travel Center)**: centro di prenotazione unificato, presidiato da personale specializzato nel Business Travel (raggiungibile attraverso telefono, telefax, e-mail o altra modalità concordata e contrattualizzata), ove vengono recepite tutte le richieste di servizi da parte dei clienti;
- **C.A.S. (Cost Avoidance Sharing)**: risparmio mensile ulteriore ottenuto rispetto al risparmio offerto;
- **Cluster di fabbisogno**: è la classe di volume di transazioni annue stimate dall'Amministrazione;
- **C.R.S. (Central Reservation System)**: i sistemi di prenotazione dei servizi di biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria (estera), voucher alberghieri, voucher per autonoleggi esclusi i servizi a valore aggiunto;
- **CTI Server (Computer Telephony Integration Server)**: una tecnologia che permette di interfacciare un sistema telefonico con un sistema informatico aziendale. Più in particolare, tramite dei messaggi, consente di riconoscere il chiamante dal suo numero telefonico, di riconoscere il servizio di cui ha bisogno e di fornire delle informazioni congruenti, prelevandole da un database aziendale;
- **Contratto**: l'accordo scritto avente come oggetto la prestazione dei servizi di gestione delle trasferte di lavoro stipulato tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario del singolo AS;
- **Coupon**: il titolo di viaggio che permette l'identificazione della singola tratta che si può percorrere in aereo, treno o nave;

- **Documento di Viaggio:** il titolo di viaggio (biglietto aereo, ferroviario, marittimo e voucher per il noleggio veicoli) e/o il titolo di alloggio (voucher alberghiero) emesso in formato elettronico (e-ticket) o cartaceo per il compimento di una trasferta di lavoro;
- **E-ticket (forma contratta di Electronic Ticket = biglietto elettronico):** il titolo di viaggio senza che venga generato un documento cartaceo, ma con una segnalazione elettronica trasmessa a mezzo e-mail, SMS o altro;
- **Operatore Finale:** il Vettore/la Struttura alberghiera/il Noleggiatore erogatore di servizi a cui si rivolge l'Agenzia per un viaggio aereo, ferroviario, marittimo e per la prenotazione di hotel e per il noleggio di auto;
- **G.D.S. (Global Distribution System):** i sistemi di prenotazione dei servizi di biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria (estera), voucher alberghieri, voucher per autonoleggi e servizi a valore aggiunto;
- **I.A.T.A. (International Air Transport Association):** l'organizzazione internazionale che unisce ed integra le varie reti di servizi delle compagnie aeree associate permettendo, ad esempio, di poter controllare i prezzi e le disponibilità dei voli delle compagnie stesse anche da parte dei viaggiatori;
- **K.P.I. (Key Performance Indicators o Indicatori di servizio):** i parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario del singolo AS inseriti nello S.L.A.. Si basano su un valore minimo di conformità per uno specifico servizio sotto il quale l'agenzia si impegna a non scendere e al di sotto del quale l'Amministrazione può applicare una penale;
- **Low Cost:** vettore aereo che offre voli a prezzi molto inferiori alla media, eliminando gran parte dei servizi rivolti ai passeggeri, con tariffe non prenotabili tramite G.D.S.;
- **Ordine di Acquisto:** il documento emesso dal Fornitore, che attesta l'emissione dei Documenti di Viaggio a fronte della Richiesta di Trasferta/Cambio prenotazione/Cancellazione e Rimborso e del Visto Consolare a fronte della Richiesta di Rilascio Visto, contenente l'elenco delle singole transazioni;
- **Percentuale di Risparmio Offerta:** è la differenza percentuale tra l'importo totale delle tariffe di listino e l'importo totale delle tariffe proposte dal Fornitore per l'emissione di Documenti di Viaggio, il cui rispetto verrà determinato, in sede di erogazione del servizio, sommando mensilmente tutte le tariffe proposte, per le richieste di viaggio della singola amministrazione, e dividendole per la somma delle tariffe di listino riferite alle medesime richieste;
- **Percentuale di Risparmio Realizzata:** è la differenza percentuale tra l'importo totale delle tariffe di listino e l'importo totale delle tariffe applicate dal Fornitore per l'emissione di Documenti di Viaggio, il cui rispetto verrà determinato, in sede di erogazione del servizio, sommando mensilmente tutte le tariffe applicate, per le richieste di viaggio della singola amministrazione, e dividendole per la somma delle tariffe di listino riferite alle medesime richieste;
- **Rack rate:** la tariffa piena, relativa al costo di un pernottamento presso uno specifico albergo e uno specifico tipo di camera, esposta al pubblico all'interno della camera medesima;
- **Richiedente:** se l'organizzazione della trasferta è accentrata, è il soggetto che gestisce le missioni del personale, per un Centro di Costo o per un Centro di Responsabilità dell'Amministrazione, che gestisce le relative autorizzazioni e che invia la Richiesta di Trasferta. Qualora l'organizzazione di una trasferta è decentrata, allora il Richiedente coincide con il Viaggiatore;
- **Richiesta di Trasferta/Cambio prenotazione/Cancellazione e Rimborso/Rilascio Visto:** il documento con il quale l'Amministrazione richiede la prestazione dei servizi specifici necessari per il compimento di una trasferta di lavoro per un viaggiatore;
- **S.L.A. (Service Level Agreement):** un documento che riassume, norma e regola i termini qualitativi ed i livelli di servizio; tendenzialmente si configura come un addendum al contratto di Servizio;
- **Success Fee:** quota percentuale del C.A.S. spettante al Fornitore, dallo stesso indicato in sede di offerta in base ai range di C.A.S. definiti nel presente Capitolato Tecnico, per l'AS di tipo "evoluto";
- **Tariffa applicata:** tariffa accettata dall'Amministrazione, ossia la tariffa effettivamente prenotata e per cui sia stato emesso un Documento di Viaggio;
- **Tariffa Corporate:** accordo relativo ai prezzi riservati da un Operatore finale all'Amministrazione, non previsto nell'AQ (che deve essere gestito operativamente dall'Aggiudicatario);
- **Tariffa Full Fare IATA:** la tariffa piena, uguale per ogni vettore, relativa a ogni biglietto aereo pubblicata su un G.D.S. e riscontrabile per almeno 12 mesi a ritroso;
- **Tariffa listino:** la Tariffa Full Fare IATA della compagnia aerea (relativamente ai voli); tariffe pubbliche delle compagnie ferroviarie/marittime (relativamente ai viaggi in treno, nave); tariffa Rack Rate applicata dalle singole strutture alberghiere; tariffa di listino di un noleggiatore auto. Tali tariffe sono relative a prodotti senza limitazioni sull'utilizzo e sulle prenotazioni e totalmente rimborsabili;
- **Tariffa proposta:** si intende la tariffa proposta dal Fornitore, quando richiesta e/o disponibile, per l'emissione di un Documento di Viaggio;



- **Tariffa web fares:** la tariffe pubblicata dai vettori su internet;
- **Tariffe di frequente utilizzo:** le eventuali Tariffe poste a base d'asta dall'Amministrazione nel singolo AS aventi ad oggetto le tratte aree/alberghiere più frequentemente utilizzate dal personale dell'Amministrazione;
- **Transaction fee:** il costo della singola transazione da sommarsi al prezzo del/i Servizio/i acquistato/i legato/i alla singola Richiesta di Trasferta/Cambio prenotazione/Cancellazione e rimborso/Rilascio visto;
- **Transazione:** l'attività svolta dall'Aggiudicatario per la emissione ovvero la modifica ovvero la cancellazione ed il rimborso dei Documenti di Viaggio ovvero il Rilascio del Visto, richiesti dall'Amministrazione;
- **Trasferta di lavoro:** lo spostamento e/o il soggiorno provvisorio del dipendente;
- **Tratta:** il percorso da un punto geografico ad un altro, ivi inclusi i punti intermedi di transito e/o fermata, che viene identificato da un costo di percorrenza (tratte percorse con un mezzo aereo, ferroviario o navale);
- **Travel Policy:** il documento che contiene l'insieme delle regole relative alle trasferte di lavoro dei dipendenti e/o dei collaboratori esterni (autorizzati ad usufruire del Servizio) di una Amministrazione quali ad esempio le procedure di autorizzazione interne, le tipologie di trasferta consentite a differenti profili (come i viaggiatori "Top") e in definitiva tutte le norme di carattere operativo finalizzate all'erogazione del Servizio;
- **Travel Tool:** sistema di colloquio elettronico strutturato per l'interazione tra gli operatori dell'Aggiudicatario del singolo AS ed il personale dell'Amministrazione per gestire le richieste di servizi indispensabili alle trasferte di lavoro;
- **Trip plan:** il piano di viaggio contenente le informazioni relative alle prenotazioni dei biglietti aerei, e/o ferroviari e/o marittimi e/o prenotazione hotel e/o noleggio auto oltre a ulteriori informazioni quali, prenotazioni di posto, raccomandazioni di viaggio, note esplicative, pro-memoria necessari al passeggero, nonché eventuali numeri di emergenza da chiamare in caso di necessità;
- **Viaggiatore (o Titolare del Viaggio):** il soggetto autorizzato dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro;
- **Viaggiatori "Top":** ovvero ad esempio dirigenti, alte cariche pubbliche, ecc.;
- **Visto consolare:** il permesso mediante il quale il console di uno Stato riconosce validità ad un passaporto straniero consentendo al titolare di entrare nel proprio territorio e di uscirne;
- **Voucher:** il documento attestante l'avvenuta prenotazione di alberghi o noleggio di veicoli, emesso dall'Agenzia di Viaggio, e riportante l'identificativo della prenotazione dell'albergo, il nominativo del viaggiatore, l'eventuale metodo di pagamento del servizio e la tipologia di servizio prenotato (full credit, b&b in caso di albergo, full credit, tempo/ chilometri in caso di autonoleggio) emesso in formato elettronico (e-ticket) o cartaceo per il compimento di una trasferta di lavoro.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura riguarda i servizi di AdV per la gestione integrata delle trasferte di lavoro, effettuate dal personale delle Amministrazioni Pubbliche, dalla richiesta di prenotazione alla sua fatturazione. I suddetti servizi sono suddivisi in: *Servizi Base* e *Servizi Opzionali*, da erogare nel pieno rispetto dei livelli di servizio indicati nel corpo del presente Capitolato Tecnico.

Il quantitativo massimo di transazioni erogabili con il presente AQ è pari a 3.220.000 transazioni, fruibili nell'arco dei 24 mesi di validità dell'AQ, eventualmente prorogabile di ulteriori 12 mesi.

3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO

Nel presente paragrafo vengono riportate la quantità di transazioni minima ordinabile, le modalità previste di accesso ai servizi e di comunicabilità dei dati,, le condizioni di erogazione dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali* e le caratteristiche di fornitura dei *Documenti di Viaggio* oggetto del Servizio.

Il Fornitore, presentando l'offerta in sede di AQ, si obbliga a fornire in sede di AS i *Servizi Base* e i *Servizi Opzionali* eventualmente richiesti dall'Amministrazione, come descritti nei successivi paragrafi.

3.1 QUANTITA' MINIMA ORDINABILE

Il rilancio del confronto competitivo attraverso la Richiesta di Offerta, in sede di Appalto Specifico, è consentito alle sole Amministrazioni che necessitano di una **quantità minima ordinabile** su base annua pari ad almeno **600 transazioni**.

3.2 LE MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI COMUNICABILITA' DEI DATI

Il Fornitore è tenuto a offrire all'Amministrazione l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato con le seguenti modalità:

- a) travel tool fruibile tramite WEB: che preveda l'invio di richieste strutturate al BTC e l'invio di una mail al Viaggiatore/Richiedente ad ogni cambio di stato della pratica, in modo che possa essere sempre informato sullo stato di organizzazione della trasferta;
- b) telefonica tramite BTC;
- c) e-mail libera al BTC.

Le modalità b) e c) sono valide solo per richieste di informazione e per trasferte urgenti, in emergenza e Top.

Nei successivi paragrafi sono indicate per ogni singolo servizio le specifiche modalità di accesso che le Amministrazioni possono utilizzare.

Qualora richiesto dalle Amministrazioni in ambito di AS, il Fornitore, al fine di semplificare i processi di acquisizione e consuntivazione delle trasferte di lavoro, dovrà garantire l'integrazione del proprio sistema informatico con quello delle Amministrazioni, attraverso lo scambio dei dati per via telematica. Il livello di integrazione atteso potrà prevedere l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) ed i web services, successivamente alla condivisione di tracciati dati di diversi formati, quali ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.

3.3 I SERVIZI BASE

Il Fornitore è tenuto ad eseguire i seguenti *Servizi Base*:

- SB1 - Prenotazione;
- SB2 - Emissione;
- SB3 - Consegna documenti (elettronici e cartacei);
- SB4 - Cambio prenotazione;
- SB5 - Cancellazione e Rimborso;
- SB6 - Rilascio visti;
- SB7 - Business Travel Center (BTC);
- SB8 - Controllo tariffe di listino aeree/alberghiere con gestione autonoma;
- SB9 - Customer satisfaction strutturata;
- SB10 - Reportistica.

I *Servizi Base* potranno subire degli adattamenti procedurali ed operativi dall'Amministrazione in ciascun AS purché non si modifichino in termini sostanziali i servizi oggetto del presente Capitolato.

3.3.1 SB1 - Prenotazione

Il servizio in oggetto consiste nel prenotare, su richiesta dell'Amministrazione in qualunque giorno lavorativo dell'anno, voli aerei, viaggi in treno, viaggi in nave, pernottamenti in strutture alberghiere, noleggio veicoli, sia in Italia che all'estero, attraverso l'utilizzo dei principali sistemi di prenotazione (es. G.D.S./C.R.S.), o attraverso altri sistemi di comunicazione con gli Operatori finali (es. vettori aerei/strutture alberghiere/noleggiatori auto).

Sono previste due modalità di *Richiesta di Trasferta*:

- **standard**: effettuata mediante travel tool, di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, in data non inferiore a 6 (sei) giorni lavorativi antecedenti la presunta data di partenza;



- urgente: effettuata mediante travel tool o via telefonica, di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, in data non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di partenza e non meno di 5 (cinque) ore antecedenti l'orario di presunta partenza (e comunque entro le ore 13.00 del giorno della partenza qualora tale partenza sia successiva alle ore 18.00 dello stesso giorno).

Le *Richieste di Trasferta* dovranno riportare ciascuna le informazioni necessarie all'organizzazione della trasferta (es. il numero identificativo dell'autorizzazione, il soggetto autorizzante, la data di partenza e di rientro, la destinazione e durata del pernottamento se previsto, ecc.).

Le prenotazioni dovranno rispettare le eventuali *Travel Policy* dell'Amministrazione e/o *Tariffe Corporate*, derivanti da eventuali accordi stipulati direttamente dalle Amministrazioni con gli Operatori finali, che saranno indicate dall'Amministrazione nella Richiesta di Offerta del singolo AS o anche in corso di validità dell'AS stesso.

A seguito della ricezione della *Richiesta di Trasferta* il Fornitore dovrà proporre al Richiedente, attraverso il travel tool, non meno di tre soluzioni di viaggio, entro e non oltre 8 (otto) ore dalla ricezione della richiesta standard o entro e non oltre 1 (una) ora dalla ricezione della richiesta urgente, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro. Per ogni soluzione il Fornitore dovrà specificare il tempo di validità di ciascuna di esse.

Nel caso in cui, a seguito delle opportune verifiche il Fornitore non sia in grado di individuare nessuna soluzione, rispondente alle esigenze espresse dal Richiedente, è tenuto ad inoltrare una comunicazione all'Amministrazione, attraverso il travel tool, motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni nel rispetto dei termini sopra esposti, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro.

Le *Richieste di Trasferta* trasmesse dal Richiedente dopo l'orario di termine del servizio di BTC, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

In caso di scelta di una delle soluzioni di viaggio proposte il Richiedente dovrà inoltrare al Fornitore una *Comunicazione di Accettazione*, attraverso il travel tool, entro il termine evidenziato obbligatoriamente dal Fornitore in sede di proposta, atto a non perdere la disponibilità della scelta di viaggio con tutte le condizioni proposte immutate.

Nel caso comunque, a seguito della ricezione della *Comunicazione di Accettazione*, il Fornitore non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione, in quanto non resa più disponibile dagli Operatori finali, dovrà darne riscontro all'Amministrazione entro e non oltre 1 (una) ora decorrente dall'invio della Comunicazione di Accettazione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro, indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative.

Successivamente alla Comunicazione di Accettazione da parte del Richiedente, il Fornitore è tenuto a confermare la prenotazione della trasferta presso l' Operatore finale.

In caso di necessità di prenotazioni riservate ad incarichi particolari e di segretezza, l'Amministrazione, previa specifica comunicazione al Fornitore, potrà effettuare la *Richiesta di Trasferta* comunicando al Fornitore un'identità "alias". Il Fornitore sarà tenuto a fornire al Viaggiatore un *Documento di Viaggio* cifrato e non riportante le sue generalità e i dettagli della trasferta, nei limiti imposti dagli Operatori finali.

Tale servizio è propedeutico al successivo servizio SB2 e non darà diritto ad alcun corrispettivo in favore del Fornitore.

3.3.2 SB2 - Emissione

Il servizio in oggetto, a seguito della *prenotazione* da parte del Fornitore, consiste nell'*emissione* dei Documenti di Viaggio, entro e non oltre 2 (due) ore dalla Comunicazione di Accettazione, in caso di Richiesta di Trasferta standard, o entro e non oltre 1 (una) ora dalla Comunicazione di Accettazione, in caso di Richiesta di Trasferta urgente, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro, dandone tempestiva comunicazione al Richiedente attraverso il travel tool (in caso di richiesta urgente anche tramite telefono).

Il Fornitore è responsabile a tutti gli effetti sia della correttezza dei *Documenti di Viaggio* emessi, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro.



Solo a seguito dell'emissione dei *Documenti di Viaggio* la relativa *Richiesta di Trasferta* verrà considerata come **Ordine di Acquisto** con relativo addebito all'Amministrazione dei corrispettivi e dei rimborsi per le spese di viaggio sostenute anticipatamente dal Fornitore, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

Il servizio di emissione riguarderà i seguenti *Documenti di Viaggio*:

P1 - Biglietto aereo

Il biglietto aereo è un titolo di viaggio individuale e nominativo che autorizza il titolare ad usufruire del servizio di trasporto aereo erogato da un vettore. I biglietti aerei si differenziano per:

- a) *Tipologia*:
 - **Biglietti per voli di linea**. Titoli di viaggio emessi da Vettori cosiddetti "di linea" presenti nei sistemi IATA, per tratte pianificate in base a degli orari aventi caratteristiche di regolarità e frequenza tali da costituire un evidente serie sistematica di voli;
 - **Biglietti per voli low-cost**. Titoli di viaggio emessi da Vettori cosiddetti "low-cost carrier" non presenti nei sistemi IATA caratterizzati da tariffe solitamente ridotte rispetto ai biglietti per voli di linea, con la caratteristica base di non essere né rimborsabili né modificabili.
- b) *Itinerario*:
 - **Biglietti nazionali**. Titoli di viaggio il cui itinerario prevede scali esclusivamente all'interno del territorio nazionale di un singolo paese;
 - **Biglietti internazionali**. Titoli di viaggio il cui itinerario prevede almeno una destinazione o uno scalo nell'ambito del territorio europeo;
 - **Biglietti intercontinentali**. Titoli di viaggio il cui itinerario prevede almeno una destinazione o uno scalo al di fuori del territorio nazionale e del territorio europeo.
- c) *Flessibilità*:
 - **Biglietti aperti**. Titoli di viaggio che consentono al Viaggiatore di poter modificare, con o senza applicazione di penale da parte dei vettori, la data e l'orario di partenza, ferma restando la non modificabilità del nominativo del Viaggiatore, dell'aeroporto di partenza/arrivo e del Vettore;
 - **Biglietti chiusi**. Titoli di viaggio che non consentono al Viaggiatore di modificare la data, l'aeroporto e/o gli orari previsti di partenza.
- d) *Classe*:
 - **Business**. Titoli di viaggio che consentono al titolare di poter viaggiare su sedili passeggeri denominati di "classe business" (con servizi a bordo di più alto profilo) da parte del Vettore (questa tipologia di servizio esiste solo per tratte internazionali e intercontinentali);
 - **Economy**. Titoli di viaggio che consentono al titolare di poter viaggiare su sedili passeggeri denominati di "classe economica" (con servizi di tipo base) da parte del Vettore.

Per il **Biglietto aereo**, il Fornitore dovrà fornire al Viaggiatore le seguenti informazioni:

- Compagnia/e aerea da utilizzare;
- Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome);
- Aeroporto/i di partenza e di arrivo;
- Codice di prenotazione;
- Eventuale Assegnazione posto/i;
- Numero di Volo;
- Tratta/e di utilizzo;
- Data e Orario/i di partenza e arrivo (con indicazione dei tempi previsti per il check-in);
- Importo IATA di riferimento / Importo netto / tasse aeroportuali / importo lordo.

Si precisa che la richiesta di prenotazione di un volo low-cost non garantisce la sua disponibilità al momento della conferma, infatti la conferma può avvenire solo con l'acquisto e l'emissione del biglietto.

P2 - Biglietto ferroviario

Il biglietto ferroviario è un titolo di viaggio individuale e nominativo (laddove previsto) che autorizza il titolare ad usufruire del servizio di trasporto su rotaie erogato da un Vettore. I biglietti ferroviari si differenziano per:

- a) *Itinerario*:
 - **Biglietti per tratte regionali**. Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede partenza, arrivo ed eventuali cambi esclusivamente in stazioni ferroviarie localizzate all'interno dei confini di una specifica regione del territorio nazionale;
 - **Biglietti per tratte nazionali**. Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede partenza, arrivo ed eventuali cambi esclusivamente in stazioni ferroviarie localizzate all'interno del territorio nazionale;



- **Biglietti per tratte internazionali.** Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede la partenza e/o l'arrivo e/o un cambio in stazioni ferroviarie localizzate al di fuori dei confini del territorio nazionale.
- b) **Tipologia:**
 - **Biglietti con prenotazione.** Titoli di viaggio ai quali è assegnato un codice univoco di prenotazione, detto Passenger Name Record (PNR), il quale identifica sia la carrozza di viaggio sia il numero del posto a sedere della carrozza;
 - **Biglietti senza prenotazione.** Titoli di viaggio che consentono esclusivamente l'utilizzo di treni senza la preventiva assegnazione di un PNR.
- c) **Classe:**
 - **Prima classe.** Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni su carrozze classificate "di prima classe" da parte del Vettore;
 - **Seconda classe.** Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni su carrozze classificate "di seconda classe" da parte del Vettore.

Per il **Biglietto ferroviario**, il Fornitore dovrà fornire al Viaggiatore le seguenti informazioni:

- Compagnia/e ferroviaria da utilizzare;
- Stazione di partenza, (eventuale) stazione di cambio, e stazione di arrivo;
- Data e Orario/i di partenza e arrivo;
- Numero di carrozza/convoglio;
- Classe di viaggio;
- Codice della prenotazione (PNR), eventuale;
- Numero della carrozza preassegnata, eventuale;
- Numero del posto a sedere preassegnato, eventuale;
- Importo netto / eventuali tasse / importo lordo.

P3 - Biglietto marittimo

Il biglietto marittimo è un titolo di viaggio individuale e nominativo che autorizza il titolare ad usufruire del servizio di trasporto navale (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, su navi e traghetti) erogato da un Vettore. I biglietti marittimi si differenziano per:

- a) **Itinerario:**
 - **Biglietti per tratte nazionali.** Titoli di viaggio il cui itinerario prevede partenza, arrivo e scali esclusivamente in porti/stazioni marittime localizzati all'interno dei confini del territorio nazionale;
 - **Biglietti per tratte internazionali.** Titoli di viaggio il cui itinerario prevede la partenza e/o l'arrivo e/o uno scalo in porti/stazioni marittime localizzati al di fuori dei confini del territorio nazionale.
- b) **Sistemazione:**
 - **Poltrona.** Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di navi/traghetti con sistemazione in poltrona, conformemente alle tipologie di poltrone offerte dai Vettori;
 - **Cabina.** Titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di navi/traghetti con sistemazione in cabina, conformemente alle tipologie di cabina offerte dai Vettori;
 - **Mista.** Titoli di viaggio non ricompresi tra quelli classificati come Cabina e Poltrona, e/o comprensivi di ulteriori servizi, quali, a titolo esemplificativo, il servizio di posteggio auto e/o motocicli al seguito.

Per il **Biglietto marittimo**, il Fornitore dovrà fornire al Viaggiatore le seguenti informazioni:

- Compagnia/e marittima da utilizzare;
- Porto di partenza, porto di scambio (eventuale) e porto di arrivo;
- Data e Orario/i di partenza e arrivo;
- Nome della nave/traghetto;
- Numero della cabina o del posto a sedere preassegnato;
- Importo netto / eventuali tasse / importo lordo.

P4 - Voucher alberghiero

Il voucher alberghiero è un titolo di alloggio individuale e nominativo che autorizza il titolare al pernottamento, anche relativo a più notti non necessariamente consecutive, nella camera di una struttura alberghiera inclusiva di bagno in camera (la tipologia di arrangiamento, solo camera, pernottamento e piccola colazione, full credit, ecc. sarà espressamente indicata). I voucher alberghieri si differenziano per:



a) *Localizzazione:*

- **Voucher per alberghi nazionali.** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, presso alberghi localizzati all'interno del territorio nazionale e per i quali è garantito l'utilizzo della lingua italiana da parte del personale alberghiero;
- **Voucher per alberghi internazionali.** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, presso alberghi localizzati fuori del territorio nazionale e per i quali deve essere garantito almeno l'utilizzo della lingua inglese da parte del personale alberghiero.

b) *Categoria di albergo:*

- **Voucher per alberghi di 2° categoria (3 stelle).** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, in alberghi che, per la qualità del servizio offerto, rientrano nella classificazione nazionale a 3 stelle ovvero, per alberghi localizzati fuori dal territorio italiano, di categoria equivalente alla classificazione nazionale a 3 stelle;
- **Voucher per alberghi di 1° categoria (4 stelle).** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, in alberghi che, per la qualità del servizio offerto, rientrano nella classificazione nazionale a 4 stelle ovvero, per alberghi localizzati fuori dal territorio italiano, di categoria equivalente alla classificazione nazionale a 4 stelle;
- **Voucher per alberghi di categoria lusso (5 stelle).** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista in alberghi che, per la qualità del servizio offerto, rientrano nella classificazione nazionale superiore a quella a 4 stelle ovvero, per alberghi localizzati fuori dal territorio italiano, di categoria superiore alla classificazione nazionale a 4 stelle.

c) *Tipologia di camera:*

- **Voucher per camera singola.** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, in camere di alberghi identificate come singole da parte della struttura alberghiera erogatrice del servizio;
- **Voucher per camera doppia uso singolo.** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, in camere di alberghi identificate come doppie ad uso singolo da parte della struttura alberghiera erogatrice del servizio;
- **Voucher per camera superiore.** Titoli di alloggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, in camere di alberghi identificate di qualità superiore alle doppie ad uso singolo da parte della struttura alberghiera erogatrice del servizio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo esistono stanze standard, superior, junior suite, suite, ecc.).

Per il **Voucher alberghiero**, il Fornitore dovrà fornire al Viaggiatore le seguenti informazioni:

- Riferimenti della struttura alberghiera (Nome, indirizzo, telefono, fax, e-mail, sito Internet);
- Categoria dell'albergo;
- Tipologia di camera;
- Orario di check-in ed orario di check-out dalla camera;
- Servizi inclusi;
- Numero di notti prenotate;
- Importo RACK di riferimento / Importo unitario per notte e per la totalità del servizio.

P5 - Voucher noleggio veicoli

Il voucher per il noleggio di veicoli è un titolo di viaggio individuale e nominativo che autorizza l'uso, anche continuativo, di un veicolo a noleggio messo a disposizione da un Noleggiatore. I voucher per il noleggio di veicoli si differenziano per:

a) *Tipologia:*

- **Autonoleggio con conducente.** Titoli di viaggio che consentono il noleggio di veicoli nei quali è ricompreso anche il servizio di guida con conducente;
- **Autonoleggio senza conducente.** Titoli di viaggio che consentono il noleggio di veicoli e che vincolano il titolare del Documento alla guida del mezzo.

b) *Itinerario:*

- **Voucher nazionali.** Titoli di viaggio che consentono il noleggio di un veicolo per itinerari che ne prevedono il ritiro e la riconsegna all'interno del territorio nazionale;
- **Voucher internazionali.** Titoli di viaggio che consentono il noleggio di un veicolo per itinerari che ne prevedono il ritiro o la riconsegna di fuori del territorio nazionale.



Per il **Voucher noleggio veicoli**, Il Fornitore dovrà fornire al Viaggiatore le seguenti informazioni:

- Riferimenti del Vettore (Nome, indirizzo, telefono, fax e e-mail);
- Tipologia/Classe di veicolo noleggiato;
- Data del ritiro e data di riconsegna;
- Riferimenti (indirizzo, telefono, fax e e-mail) ed eventuale orario, del punto di ritiro e di riconsegna del veicolo;
- Elenco dei servizi inclusi nel corrispettivo (ad es. carburante, pedaggi autostradali e parcheggi) e degli oneri aggiuntivi;
- Condizioni contrattuali;
- Elenco delle coperture assicurative presenti e dei relativi massimali;
- Importo.

In ambito della singola *Richiesta* verrà definita la tipologia di veicolo richiesta, ad es. autovetture piuttosto che pulmini.

3.3.3 SB3 - Consegna documenti (elettronici o cartacei)

Il servizio in oggetto consiste nella consegna al Viaggiatore dei Documenti di Viaggio in formato elettronico (e-ticket) oppure in formato cartaceo, solo laddove questa è l'unica modalità prevista da parte dell' Operatore finale.

La consegna dei documenti in formato elettronico dovrà avvenire, attraverso il travel tool, contestualmente alla loro emissione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro.

La consegna dei documenti in formato cartaceo dovrà essere effettuata presso la sede indicata dal Richiedente nella relativa *Richiesta di Trasferta* e dovrà avvenire con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo all'orario di partenza, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro.

Per i documenti in formato cartaceo, il puro costo relativo alla consegna, sostenuto anticipatamente dal Fornitore, considerando come massimo le tariffe di Posta Celere delle Poste Italiane in vigore al momento dell'effettuazione, verrà addebitato all'Amministrazione secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.3.4 SB4 - Cambio prenotazione

Il Fornitore dovrà garantire il servizio in oggetto per i Documenti di Viaggio già emessi e consegnati al Viaggiatore (nelle tempistiche eventualmente previste dall' Operatore finale).

Attraverso tale servizio si possono modificare, laddove possibile, ciascuna delle seguenti condizioni della trasferta:

- il nominativo del Viaggiatore (ove sia previsto dai regolamenti degli Operatori finali);
- il giorno e l'orario di partenza/arrivo;
- l'origine e/o la destinazione;
- il numero di notti di pernottamento;
- il numero di giorni di noleggio del veicolo;
- la categoria dell'aereo/treno/albergo;
- la classe del vettore/stanza albergo/veicolo noleggiato.

Sono previste due modalità di Richiesta di Cambio prenotazione:

- standard: effettuata mediante travel tool, di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, in data non inferiore a 6 (sei) giorni lavorativi antecedenti la presunta data di partenza;
- urgente: effettuata mediante travel tool o via telefonica, di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, in data non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di partenza e non meno di 5 (cinque) ore antecedenti l'orario di presunta partenza (e comunque entro le ore 13.00 del giorno della partenza qualora tale partenza sia successiva alle ore 18.00 dello stesso giorno).

Per le Richieste di Cambio prenotazione trasmesse dal Richiedente dopo l'orario di termine del servizio di BTC, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

Le *Richieste di Cambio prenotazione* dovranno riportare ciascuna le informazioni necessarie alla riorganizzazione della trasferta (es. il numero identificativo dell'autorizzazione, il soggetto autorizzante, la nuova data di partenza, la nuova data di rientro, la nuova destinazione e la durata del pernottamento se previsto, ecc.).



Le prenotazioni dovranno rispettare le eventuali *Travel Policy* dell'Amministrazione e/o *Tariffe Corporate*, derivanti da eventuali accordi stipulati direttamente dalle Amministrazioni con gli Operatori finali, che saranno indicate dall'Amministrazione nella Richiesta di Offerta del singolo AS o anche in corso di validità dell'AS stesso.

A seguito della ricezione della singola *Richiesta di Cambio prenotazione*:

- qualora sia consentito il cambio prenotazione, in quanto previsto dai Operatori finali, il Fornitore dovrà quindi emettere, attraverso il travel tool, entro e non oltre 3 (tre) ore dalla ricezione della *Richiesta di Cambio di prenotazione standard* o entro e non oltre 1 (una) ora dalla ricezione della *Richiesta di Cambio di prenotazione urgente* e consegnare al Viaggiatore i nuovi Documenti di Viaggio, secondo quanto definito nel paragrafo 3.3.4 del presente Capitolato Tecnico. A seguito dell'emissione dei Documenti di Viaggio la relativa Richiesta di Cambio di prenotazione verrà considerata come Ordine di Acquisto con addebito all'Amministrazione dei corrispettivi e dei costi eventualmente sostenuti anticipatamente dal Fornitore a seguito dell'applicazione di penali conseguenti, al cambio di prenotazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico;
- qualora o non sia consentito il cambio prenotazione in quanto non previsto dagli Operatori finali o il Fornitore, a seguito delle opportune verifiche, non sia in grado di individuare nessuna soluzione rispondente alle esigenze espresse dal Richiedente, il Fornitore è tenuto ad inoltrare una comunicazione all'Amministrazione, attraverso il travel tool, motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni nel rispetto dei termini sopra esposti. E' facoltà del Richiedente a seguito della ricezione della *Comunicazione di indisponibilità di soluzioni* valutare se mantenere la prenotazione iniziale o inviare una nuova *Richiesta di Trasferta*, secondo quanto previsto nel paragrafo 3.3.1 del presente Capitolato Tecnico. In tale ultimo caso il Fornitore deve provvedere alla richiesta di rimborso, ove possibile, della prenotazione iniziale, secondo quanto previsto nel paragrafo 3.3.5 del presente Capitolato Tecnico,

Il Fornitore è responsabile a tutti gli effetti sia della correttezza dei *Documenti di Viaggio* emessi.

In caso di necessità di prenotazioni riservate ad incarichi particolari e di segretezza, l'Amministrazione, previa specifica comunicazione al Fornitore, potrà effettuare la *Richiesta di Cambio prenotazione* comunicando al Fornitore un'identità "alias". Il Fornitore sarà tenuto a fornire al Viaggiatore un *Documento di Viaggio* cifrato e non riportante le sue generalità e i dettagli della trasferta, nei limiti imposti dagli Operatori finali.

3.3.5 SB5 - Cancellazione e Rimborso

Il Fornitore dovrà garantire il servizio in oggetto per i Documenti di Viaggio già emessi, laddove previsto dagli Operatori finali, nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati nella documentazione inviata al Richiedente a seguito dell'avvenuta emissione, attraverso singole *Richieste di Cancellazione e Rimborso* effettuate mediante travel tool, secondo quanto previsto al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, in qualunque giorno lavorativo dell'anno.

Le *Richieste di Cancellazione e Rimborso* dovranno riportare le informazioni necessarie (es. il numero identificativo dell'autorizzazione, il soggetto autorizzante, l'identificativo della trasferta da cancellare, ecc.).

Il Fornitore dovrà chiudere la pratica di rimborso entro e non oltre 1 (uno) mese dalla ricezione della richiesta e dovrà darne comunicazione all'Amministrazione, attraverso apposita reportistica di rendicontazione indicando l'importo rimborsato, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro.

Solo a seguito della ricezione di tale comunicazione, la relativa Richiesta di Cancellazione e Rimborso verrà considerata come Ordine di Acquisto con addebito all'Amministrazione dei corrispettivi e dei costi eventualmente sostenuti dal Fornitore a seguito dell'applicazione di penali conseguenti alla cancellazione della prenotazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.3.6 SB6 - Rilascio visti

Il Fornitore dovrà garantire il servizio in oggetto che consiste nel gestire le procedure di emissione del Visto Consolare necessario per l'esecuzione di una trasferta all'estero, laddove richiesto dal Richiedente, interfacciandosi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza.

Il servizio sarà richiesto dal Richiedente attraverso singole *Richieste di Rilascio visto* effettuate mediante travel tool, secondo quanto previsto al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, in qualunque giorno lavorativo dell'anno e



comunque nel rispetto dei tempi di emissione del visto e della presunta data di partenza e ciascuna riportante le informazioni necessarie ad avviare le pratiche di rilascio (es. numero identificativo dell'autorizzazione, del soggetto autorizzante, il luogo di destinazione ecc.).

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di rilascio visto, il Fornitore dovrà darne comunicazione al Richiedente, attraverso il travel tool, nel rispetto della presunta data di partenza.

Solo a seguito della ricezione di tale comunicazione, la relativa *Richiesta di Rilascio visto* verrà considerata come *Ordine di Acquisto* con addebito all'Amministrazione dei corrispettivi e dei rimborsi relativi ai costi sostenuti dal Fornitore per il rilascio di tale documentazione anticipati dal Fornitore, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.3.7 SB7 - Business Travel Center

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione un servizio di *Business Travel Center* (o *BTC*), ovvero almeno un centro di ricezione e gestione delle singole *Richieste* costituito da **agenti di viaggio** e dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione:

Canale di comunicazione primario	<ul style="list-style-type: none">travel tool fruibile tramite WEB	per poter inoltrare le <i>Richieste di Trasferta standard</i> , le <i>Richieste di Cambio prenotazione standard</i> , le <i>Richieste di Cancellazione e Rimborso</i> e le <i>Richieste di Rilascio visto</i> .
Canali comunicazione secondari	<ul style="list-style-type: none">un indirizzo di posta elettronica dedicata;un numero telefonico di rete fissa, dedicato (contattabile da rete fissa/mobile); collegato ad un Contact Center telefonico che sia in grado di gestire i contatti <i>inbound</i>, cioè diretti dall'Amministrazione al Fornitore, e <i>outbound</i>, cioè diretti dal Fornitore all'Amministrazione, che sia dotato di funzionalità di <i>ACD</i>, che dia la possibilità di poter gestire anche mail e fax e sia dotato di un <i>CTI Server</i>.	<ul style="list-style-type: none">- per poter inoltrare, via telefonica, le <i>Richieste di Trasferta urgenti/top/in emergenza</i> e le <i>Richieste di Cambio prenotazione urgenti/top/in emergenza</i>;- per poter richiedere/dare, via telefonica o tramite mail libera, chiarimenti sulle modalità di compilazione e di inoltro delle <i>Richieste</i> e delle <i>Comunicazioni</i> previste nel presente Capitolato;- per poter richiedere/dare, via telefonica o tramite mail libera, chiarimenti ed informazioni sulle soluzioni di viaggio proposte, sui Documenti di Viaggio da emettere o emessi, sulle modalità e sulle tempistiche di consegna e sullo stato delle consegne;- per poter inoltrare, via telefonica o tramite mail libera, reclami (ad esempio prenotazioni, consegne e rimborsi risultanti errati, disservizi operativi, ecc.).

L'orario di funzionamento del servizio di *BTC* sarà, per tutti i giorni lavorativi dell'anno, dalle 8.30 alle 19.00 senza interruzioni (escluse festività nazionali), pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro. Qualora le comunicazioni, da parte dei Richiedenti, avvengano al di fuori dell'orario di operatività del *BTC* ovvero dopo l'orario di termine del servizio di *BTC*, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno successivo coperto.

Nel caso di contatti *inbound*, gli utenti chiamanti sostengono il costo della chiamata telefonica:

- se l'utente chiama da rete fissa il Fornitore che risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione (es. Roma) allora l'utente sosterrà il costo di una chiamata urbana;
- se l'utente chiama da rete fissa il Fornitore che non risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione (es. Roma) allora l'utente sosterrà il costo di una chiamata interurbana;
- se l'utente chiama da radiomobile il Fornitore, sosterrà il costo di una chiamata mobile-fisso come diretta verso un numero geografico del Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione (es. Roma).

Tale servizio non darà diritto ad alcun corrispettivo in favore del Fornitore.



3.3.8 SB8 - Controllo tariffe di listino aeree/alberghiere con gestione autonoma

Il Fornitore, per certificare il proprio buon operato in relazione alle percentuali di risparmio offerte all'Amministrazione, dovrà garantire il servizio in oggetto che consiste in un audit mensile:

- puntuale sul 100% delle transazioni per biglietti aerei derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard inclusi i cambi prenotazione sulle singole tariffe aeree esposte nella reportistica ufficiale. Tale audit ha lo scopo di confermare le tariffe full fare IATA (da GDS) che il Fornitore deve esporre per ogni prenotazione aerea addebitata;
- campionato sul 10% delle transazioni per voucher alberghieri derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard inclusi i cambi prenotazione sulle singole tariffe alberghiere esposte nella reportistica ufficiale. Tale audit ha lo scopo di confermare le tariffe RACK (tariffa nazionale da CCIAA, tariffa internazionale da GDS) che il Fornitore deve esporre per ogni prenotazione alberghiera addebitata.

A titolo d'esempio si allega la tabella dei dati necessari per svolgere tale controllo:

Dati per controllo tariffario Aereo/Albergo	
Data emissione / Data utilizzo / Nr.Transazione / Naz./Int. / Servizio (Aereo-Albergo) / Itinerario aereo (routing)	
Destinazione alberghiera (Luogo) / Fornitore (Nome vettore/Albergo) / Tariffa ufficiale (IATA/RACK)	
Importo totale pagato / Di cui importo qualificabile come tasse / Importo netto pagato	

Il Fornitore inoltre dovrà rendere disponibile alla singola Amministrazione una reportistica apposita del risultato di tali audit.

Tale servizio non darà diritto ad alcun corrispettivo in favore del Fornitore.

3.3.9 SB9 - Customer satisfaction strutturata

Il Fornitore deve mettere a disposizione il servizio di *Customer satisfaction strutturata* trimestrale che consiste nell'intervistare i singoli Viaggiatori secondo lo schema sotto esposto:

ITEM		SCARSO	MEDIOCRE	BUONO	OTTIMO
1	Tempestività percepita del servizio base per richieste standard				
2	Cortesia percepita del personale della ADV				
3	Concretezza percepita del contenuto delle risposte della Adv				
4	Qualità percepita del servizio base per richieste urgenti				
5	Qualità percepita del servizio opzionale per richieste TOP (se richiesto)				

Tale servizio non darà diritto ad alcun corrispettivo in favore del Fornitore.

3.3.10 SB10 - Reportistica

Il Fornitore dovrà garantire il servizio in oggetto che consiste nel predisporre dei report con cadenza mensile, contenenti informazioni relative agli Ordini di Acquisto ed alle prestazioni dei servizi, consultabili dalle Amministrazioni in formato elettronico e su richiesta delle stesse in formato xls (non protetto).

Dovranno essere forniti i seguenti report:

- reportistica per controllo tariffe di listino aeree e alberghiere;
- estratto conto relativo ai Documenti di Viaggio emessi e/o Visti rilasciati;
- reportistica relativa ai K.P.I. per i Servizi Base;
- reportistica relativa alla Customer satisfaction;
- relazione di analisi;
- riepilogo contabile.

Tale servizio non darà diritto ad alcun corrispettivo in favore del Fornitore.

3.3.10.1 Reportistica per controllo tariffe di listino aeree e alberghiere

Il Fornitore deve inviare all'Amministrazione, e alla società terza in caso di servizio opzionale attivato, entro il 5 (cinque) del mese successivo al mese oggetto di reportistica e nelle modalità sopra indicate un report relativo alle



sole tariffe aeree e alberghiere, contenenti tutte le informazioni necessarie al controllo delle tariffe di listino, sulle transazioni derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard, erogate nel mese di riferimento.

3.3.10.2 Estratto conto relativo ai Documenti di Viaggio emessi e/o Visti rilasciati

Conseguentemente al controllo delle tariffe di listino aeree e alberghiere, con gestione autonoma o da società terza, il Fornitore deve inviare all'Amministrazione, e alla Consip S.p.A. qualora ne faccia richiesta, entro il 15 (quindici) del mese successivo al mese oggetto di reportistica e nelle modalità sopra indicate, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 10 dello Schema di Accordo Quadro, l'*estratto conto* contenente le informazioni relative alle transazioni erogate nel mese di riferimento per l'emissione dei Documenti di Viaggio e il rilascio Visti, così strutturato:

1. Tabella A contenente i record informativi, corrispondenti ai singoli Documenti di Viaggio emessi e/o Visti consolari rilasciati, suddivisi in singoli campi riportanti almeno i seguenti dati:
 - Identificativo Ordine di Acquisto;
 - Tipologia di richiesta (*standard/urgente/cambio prenotazione standard/cambio prenotazione urgente/rimborso/rilascio visto/top/in emergenza*);
 - Modalità di accesso utilizzata (*travel tool/telefono*);
 - Nominativo dipendente
 - Matricola
 - Centro di Costo;
 - Origine della trasferta;
 - Destinazione della trasferta;
 - Data Partenza;
 - Data Arrivo;
 - Data Richiesta di *Trasferta/Cambio di Prenotazione/Cancellazione e Rimborso/Rilascio Visto* (giorno/mese/anno);
 - Ora Richiesta di *Trasferta/Cambio di Prenotazione/Cancellazione e Rimborso/Rilascio Visto*;
 - Tipologia Documento (Biglietto aereo/ferroviario/marittimo, Voucher alberghiero/noleggio e Visto);
 - Documento elettronico/cartaceo;
 - Identificativo Documento di Viaggio (come esposto dall'operatore finale);
 - Data emissione Documento di Viaggio o rimborso (giorno/mese/anno);
 - Ora emissione Documento di Viaggio o rimborso;
 - Data consegna Documento di Viaggio o rimborso (giorno/mese/anno);
 - Ora consegna Documento di Viaggio o rimborso;
 - Ragione sociale dell'Operatore finale;
 - Data in (per alberghi/noleggio veicoli);
 - Data out (per alberghi/noleggio veicoli);
 - Classe di utilizzo;
 - Tariffa applicata (Importo del Titolo di viaggio/Titolo di alloggio/Visto);
 - Tariffa di listino controllata (importo Full fare IATA/RACK rate);
 - Tariffa minima proposta;
 - Tariffa Corporate (ove esistente);
 - Tasse;
 - Tariffa consegna documento cartaceo;
 - Transaction Fee (Transaction Fee standard/urgente/top/in emergenza);
 - Costo totale (Tariffa applicata + Tasse);
 - Importo Penali (per cambio prenotazione e cancellazione);
 - Importo Rimborso;
 - Flag di Conformità alla travel policy.
2. Tabella B di verifica dell'applicabilità delle penali previste per il mancato rispetto delle percentuali di risparmio offerte per spese di viaggio aeree e alberghiere derivanti da sole richieste standard, contenente i seguenti dati:
 - Importo spese di viaggio aeree nazionali con tariffe Full fare IATA;
 - Importo spese di viaggio aeree internazionali con tariffe Full fare IATA;
 - Importo spese di viaggio aeree intercontinentali con tariffe Full fare IATA;
 - Importo spese di viaggio alberghiere nazionali con tariffe Rack Rate;
 - Importo spese di viaggio alberghiere internazionali con tariffe Rack Rate;
 - Importo totale spese di viaggio con tariffe di listino;

- Importo spese di viaggio aeree nazionali con tariffe applicate;
- Importo spese di viaggio aeree internazionali con tariffe applicate;
- Importo spese di viaggio aeree intercontinentali con tariffe applicate;
- Importo spese di viaggio alberghiere nazionali con tariffe applicate;
- Importo spese di viaggio alberghiere internazionali con tariffe applicate;
- Importo totale spese di viaggio con tariffe applicate;
- Importo spese di viaggio aeree nazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
- Importo spese di viaggio aeree internazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
- Importo spese di viaggio aeree intercontinentali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
- Importo spese di viaggio alberghiere nazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
- Importo spese di viaggio alberghiere internazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
- Importo totale spese di viaggio da percentuali di risparmio offerte;
- Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree nazionali;
- Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali;
- Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali;
- Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio alberghiere internazionali;
- Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio alberghiere nazionali;
- Differenza percentuale tra l'importo totale spese di viaggio con tariffe applicate e importo totale spese di viaggio da percentuali di risparmio offerte.

Ulteriori informazioni ritenute utili dall'Amministrazione potranno essere richieste dalla stessa nel corso di esecuzione del contratto.

3.3.10.3 Reportistica relativa ai KPI per i Servizi Base

Il Fornitore deve predisporre e inviare all'Amministrazione entro il 15 (quindici) del mese successivo al mese oggetto di reportistica e nelle modalità sopra indicate una reportistica relativa a tutti i KPI, definiti nel paragrafo 3.4 del presente Capitolato Tecnico, sotto riportati nella tabella:

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		INFORMAZIONE DA INDICARE NELLA REPORTISTICA
Prenotazione standard	KPI1	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale risposte in seguito a richieste di trasferta standard- Numero risposte, in seguito a richieste di trasferta standard, entro il limite- Numero risposte, in seguito a richieste di trasferta standard, oltre il limite- Valore dell'indicatore
Prenotazione urgente	KPI2	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale risposte in seguito a richieste di trasferta urgenti- Numero risposte, in seguito a richieste di trasferta urgenti, entro il limite- Numero risposte, in seguito a richieste di trasferta urgenti, oltre il limite- Valore dell'indicatore
Emissione standard	KPI3	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale emissioni in seguito a richieste di trasferta standard- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, entro il limite- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, oltre il limite- Valore dell'indicatore
	KPI4	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale emissioni in seguito a richieste di trasferta standard- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, corrette- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, errate- Valore dell'indicatore
Emissione urgente	KPI5	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, entro il limite- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, oltre il limite- Valore dell'indicatore
	KPI6	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale emissioni in seguito a richieste di trasferta urgenti- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, corrette- Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, errate- Valore dell'indicatore
Cambio di prenotazione standard	KPI7	<ul style="list-style-type: none">- Numero totale cambi prenotazioni standard consentiti- Numero emissioni, in seguito a cambi prenotazione standard, entro il limite- Numero emissioni, in seguito a cambi prenotazione standard, oltre il limite- Valore dell'indicatore



TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		INFORMAZIONE DA INDICARE NELLA REPORTISTICA
Cambio di prenotazione urgente	KPI8	<ul style="list-style-type: none"> – Numero totale cambi prenotazioni urgenti consentiti – Numero emissioni, in seguito a cambi prenotazione urgenti, entro il limite – Numero emissioni, in seguito a cambi prenotazione urgenti, oltre il limite – Valore dell'indicatore
Cancellazione e Rimborso	KPI9	<ul style="list-style-type: none"> – Numero totale richieste rimborsi effettuati – Numero rimborsi effettuati entro il limite – Numero rimborsi effettuati oltre il limite – Valore dell'indicatore
BTC	KPI10	<ul style="list-style-type: none"> – Numero totale chiamate telefoniche pervenute – Numero risposte entro il limite – Numero risposte oltre il limite – Valore dell'indicatore
Customer satisfaction strutturata	KPI11	<ul style="list-style-type: none"> – Numero intervistati – Numero interviste con votazione: Ottimo – Numero interviste con votazione: Buono – Numero interviste con votazione: Mediocre – Numero interviste con votazione: Scarso – Valore dell'indicatore

3.3.10.4 Reportistica relativa alla Customer satisfaction

Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione tali reports, nelle modalità sopra indicate ma con cadenza trimestrale come riportato nel paragrafo 3.3.9 del presente Capitolato Tecnico, che dovranno contenere un riepilogo progressivo del periodo precedente e del periodo di riferimento a partire dall'anno di attivazione del singolo AS.

In particolare, dovranno contenere almeno le seguenti informazioni (a titolo esemplificativo):

- Numero di viaggiatori interpellati;
- Grado di soddisfazione medio espresso per ogni voce richiesta;
- Confronto e trend in relazione ai periodo omogenei precedenti.

3.3.10.5 Relazione di analisi

Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione tale documento entro il 15 (quindici) del mese successivo al trimestre di riferimento e nelle modalità sopra indicate che dovrà contenere una relazione che evidenzi:

- Trend generale dei viaggi a partire dall'anno di attivazione del singolo AS;
- Andamento del controllo delle tariffe di listino aeree e alberghiere;
- Informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti;
- Opportunità di risparmio da cogliere;
- Suggerimenti di ottimizzazione della procedura viaggi;
- Altre informazioni utili all'Amministrazione per la gestione delle trasferte.

3.3.10.6 Riepilogo contabile

Il Fornitore deve inviare all'Amministrazione, e alla Consip S.p.A, entro il 15 (quindici) del mese successivo al mese oggetto di reportistica e nelle modalità sopra indicate, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 10 dello Schema di Accordo Quadro, il *riepilogo contabile* relativo al mese di riferimento contenente almeno le informazioni di seguito riportate, ove presenti:

- Numero e importo totale Transaction fee Standard;
- Numero e importo totale Transaction fee Urgente;
- Numero e importo totale Transaction fee Top;
- Numero e importo totale Transaction fee in emergenza;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti aerei nazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti aerei internazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti aerei intercontinentali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per voucher alberghieri nazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per voucher alberghieri internazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti ferroviari nazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti ferroviari internazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti marittimi nazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per biglietti marittimi internazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per voucher noleggio veicoli nazionali;
- Numero e importo totale tariffe applicate per voucher noleggio veicoli internazionali;



- Importo Cost Avoidance Sharing in favore dell'Amministrazione;
- Importo Cost Avoidance Sharing in favore del Fornitore;
- Importo totale servizi attivati per Trasferte Top (es. servizi sottobordo, ecc.);
- Importo totale per servizio rilascio visti;
- Importo totale per servizio controllo tariffe di listino da parte di società terza;
- Importo totale per servizio di consulenza per travel policy;
- Importo totale per servizio di formazione a richiesta;
- Importo totale per servizio meeting;
- Importo totale per servizio videoconferenza;
- Importo totale per servizio implant;
- Importo totale per rimborsi da cancellazione;
- Importo totale penali da operatori finali (per cambio prenotazione e cancellazioni);
- Importo totale penali nei confronti del Fornitore per mancato rispetto delle percentuali di risparmio offerte per spese di viaggio aeree e alberghiere per trasferte standard;
- Importo totale penali nei confronti del Fornitore per altre inadempienze contrattuali.

3.4 KPI PER I SERVIZI BASE

I livelli di servizio o KPI costituiscono i parametri di valutazione dei *Servizi Base*, e vengono rilevati con cadenza mensile dal Fornitore. Per ciascun KPI previsto, di seguito si riportano, le informazioni necessarie alla misurazione, al calcolo degli stessi e i livelli minimi di conformità che il Fornitore è tenuto a rispettare per l'espletamento dei *Servizi Base*, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 10 dello Schema di Accordo Quadro.

Il Fornitore è tenuto ad archiviare tutte le richieste e le successive comunicazioni intercorse tra i Richiedenti e gli operatori del servizio di BTC, al fine di garantire la verifica dei seguenti KPI:

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		MISURA	COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE ¹
Prenotazione standard	KPI1	Tempo intercorso tra la Richiesta di Trasferta standard e la comunicazione di risposta disponibilità o indisponibilità di soluzioni	Risposta <u>entro e non oltre le 8 ore</u> successive alla Richiesta Trasferta standard	(Numero delle risposte entro il limite) / (Totale delle risposte disponibilità o indisponibilità di soluzioni)	98,00%
Prenotazione urgente	KPI2	Tempo intercorso tra la Richiesta di Trasferta urgente e la comunicazione di risposta disponibilità o indisponibilità di soluzioni	Risposta <u>entro e non oltre 1 ora</u> successiva alla Richiesta di Trasferta urgente	(Numero delle risposte entro il limite) / (Totale delle risposte disponibilità/indisponibilità di soluzioni)	98,50%
Emissione standard	KPI3	Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, corrette	Ogni singola tipologia di errore su emissioni in seguito a richieste di trasferta standard	(Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, corrette) / (Totale delle emissioni in seguito a richieste di trasferta standard)	98,00%
	KPI4	Tempo intercorso tra comunicazione di accettazione e l'emissione dei Documenti di Viaggio, in seguito a richieste di trasferta standard	Emissione <u>entro e non oltre 2 ore</u> dalla comunicazione di accettazione, in seguito a richieste di trasferta standard	(Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta standard, entro il limite) / (Totale delle emissioni in seguito a richieste di trasferta standard)	98,00%
Emissione urgente	KPI5	Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, corrette	Ogni singola tipologia di errore su emissioni in seguito a richieste di trasferta urgenti	Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, corrette) / (Totale delle emissioni in seguito a richieste di trasferta urgenti)	98,50%
	KPI6	Tempo intercorso tra comunicazione accettazione e l'emissione dei Documenti di Viaggio, in seguito a richieste di trasferta urgenti	Emissione <u>entro e non oltre 1 ora</u> dalla comunicazione di accettazione, in seguito a richieste di trasferta urgenti	(Numero emissioni, in seguito a richieste di trasferta urgenti, entro il limite) / (Totale delle emissioni in seguito a richieste di trasferta urgenti)	98,50%

¹Salvo ritardi nell'invio della risposta non direttamente imputabili al Fornitore ovvero, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, malfunzionamento mail-server o malfunzionamento connessione alla rete internet dell'Amministrazione.



TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		MISURA	COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE ¹
Cambio prenotazione standard	KPI7	Tempo intercorso tra la Richiesta di Cambio prenotazione standard consentita e l'emissione dei nuovi Documenti di Viaggio	Emissione <u>entro e non oltre 3 ore</u> dalla Richiesta di Cambio di prenotazione standard consentita	(Numero delle consegne entro il limite) / (Totale richieste di cambio prenotazione standard consentite)	98,00%
Cambio prenotazione urgente	KPI8	Tempo intercorso tra la Richiesta di Cambio prenotazione urgente consentita e la consegna dei nuovi Documenti di Viaggio	Consegna <u>entro e non oltre 1 ora</u> dalla Richiesta di Cambio di prenotazione urgente consentita	(Numero delle consegne entro il limite) / (Totale richieste di cambio prenotazione urgenti consentite)	98,50%
Cancellazione e Rimborso	KPI9	Tempo intercorso tra la Richiesta di cancellazione e rimborso evadibile e la data di rimborso effettuato	Rimborso effettuato <u>entro e non oltre 1 mese</u> dalla Richiesta di cancellazione e rimborso evadibile	(Numero rimborsi effettuati entro il limite) / (Numero Richieste cancellazione e rimborso evadibile)	98,00%
BTC	KPI10	Tempo intercorso tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte dell'operatore del BTC ²	≤ 20 secondi	(Numero risposte del personale BTC entro il limite) / (Totale delle chiamate ricevute)	94,00%
Customer satisfaction strutturata	KPI11	Numero intervistati e che hanno fornito per ogni item della C.S. una votazione (Ottimo, Buono, Mediocre, Scarso)	-	(Numero interviste con votazione Ottimo + Numero interviste con votazione Buono + Numero interviste con votazione Mediocre + Numero interviste con votazione Scarso) / Totale intervistati	75,00%

Per i Servizi Base di *prenotazione, emissione, consegna, cambio prenotazione e rimborso* i KPI sono calcolati solamente per *Richieste* effettuate dai Richiedenti/Viaggiatori attraverso il travel tool di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico.

3.5 I SERVIZI OPZIONALI

Il Fornitore è tenuto ad eseguire i seguenti *Servizi Opzionali*, che potranno essere richiesti dall'Amministrazione in ambito del singolo AS:

- S01 - Servizio TOP;
- S02 - Servizio di Emergenza;
- S03 - Inplant;
- S04 - Self Booking Tool;
- S05 - Consulenza per la Travel Policy;
- S06 - Videoconferenza;
- S07 - Organizzazione meeting;
- S08 - Controllo tariffe di listino aeree con gestione da parte di società terza;
- S09 - Controllo tariffe di listino alberghiere con gestione da parte di società terza;
- S010 - Formazione.

I servizi S01, S02, S03 e S04 dovranno rispettare le eventuali *Travel Policy* dell'Amministrazione, le *Tariffe Corporate*, derivanti da eventuali accordi stipulati direttamente dalle Amministrazioni con gli Operatori finali, o altre tariffe aree o alberghiere di frequente utilizzo che saranno indicate dall'Amministrazione nella Richiesta di Offerta.

3.5.1 S01 - Servizio TOP

Il servizio in oggetto consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei Documenti di Viaggio, di cui al paragrafo 3.3.2 del presente Capitolato Tecnico, compreso il cambio di prenotazione per la gestione delle trasferte per Viaggiatori Top e del personale dell'Amministrazione che dovesse viaggiare insieme agli utilizzatori di questo servizio riservando risorse professionali dedicate (agenti di viaggio del BTC, account, hostess, ecc) in quantità sufficienti alle esigenze della singola Amministrazione ed in grado di soddisfare le particolari esigenze di mobilità garantendo la massima flessibilità.

² In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.



Inoltre, il servizio deve avere le seguenti caratteristiche di base:

- assicurare la riservatezza delle informazioni circa gli itinerari;
- assicurare la priorità rispetto alle richieste di servizi standard;
- assicurare la conferma di liste d'attesa e pernottamenti alberghieri;
- assicurare la pre-assegnazione dei posti in aereo;
- assicurare servizi per l'assistenza aeroportuale e per l'attivazione delle procedure di emergenza fuori dagli orari di normale attività;
- assistenza personalizzata durante "lista d'attesa";
- possibilità di prenotare e ricevere informazioni di viaggio tramite sms;
- possibilità di richiedere i servizi sotto bordo con noleggio di un veicolo, con o senza conducente e con trasporto a destinazione (abitazione dipendente o sede di lavoro del dipendente, ecc.);
- possibilità di richiedere la consegna dei documenti in formato cartaceo in località particolari e/o con un elevato grado di riservatezza;
- possibilità di richiedere assistenza fisica in aeroporto;
- possibilità di prenotazione di salette attrezzate presso i principali aeroporti;
- possibilità di richiedere il servizio di prenotazione parcheggio presso i principali aeroporti (ove tale servizio sia presente).

In caso di sopravvenuta necessità di attivazione del servizio in oggetto, se non già attivato all'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione ne deve fare esplicita richiesta al Fornitore che è tenuto ad erogare il servizio entro il 30° (trentesimo) giorno solare successivo alla richiesta di attivazione, salvo diverso accordo tra le parti. Nell'effettuare la richiesta di attivazione del servizio l'Amministrazione dovrà provvedere ad indicare al Fornitore l'elenco dei nominativi delle persone che potranno avvalersi di esso e le relative funzioni.

Le singole *Richieste di Trasferta top*, così come le *Richieste di Cambio di prenotazione top*, possono essere effettuate, mediante travel tool o via telefonica di cui al paragrafo 3.2 del presente Capitolato Tecnico, direttamente alle risorse del BTC dedicate al Servizio Top in qualunque giorno lavorativo dell'anno e dovranno riportare, ciascuna, le informazioni necessarie all'organizzazione della trasferta (es. il numero identificativo dell'autorizzazione, il soggetto autorizzante, la data di partenza e di rientro, la destinazione e durata del pernottamento se previsto, ecc.).

Solo a seguito dell'emissione dei Documenti di Viaggio la relativa Richiesta di Trasferta/Cambio di prenotazione top verrà considerata come Ordine di Acquisto con addebito all'Amministrazione dei corrispettivi, dei rimborsi per le spese di viaggio e/o de costi relativi alle penali, applicate in seguito all'eventuale richiesta di cambio di prenotazione, sostenuti anticipatamente dal Fornitore secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

In caso di Richieste di Cancellazione e Rimborso e Richieste di Rilascio Visti, si applicano le transaction fee dei relativi Servizi Base (SB5 e SB6).

3.5.2 SO2 - Servizio di Emergenza

Il servizio in oggetto consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei Documenti di Viaggio, descritti nel paragrafo 3.3.2 del presente Capitolato Tecnico, compreso il cambio di prenotazione al di fuori degli orari di funzionamento del Servizio Base di BTC (SB9).

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un numero telefonico dedicato, raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile, garantendo la presenza di operatori in grado di rispondere in lingua italiana e inglese.

In caso di sopravvenuta necessità di attivazione del servizio in oggetto, se non già attivato all'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione ne deve fare esplicita richiesta al Fornitore che è tenuto ad erogare il servizio entro il 30° (trentesimo) giorno solare successivo alla richiesta di attivazione, salvo diverso accordo tra le parti.

Nell'effettuare la richiesta di attivazione del servizio l'Amministrazione dovrà provvedere ad indicare al Fornitore l'elenco dei nominativi delle persone che potranno avvalersi di esso.

Le singole *Richieste di Trasferta in emergenza*, così come le *Richieste di Cambio di prenotazione in emergenza*, possono essere effettuate per via telefonica direttamente alle risorse dedicate al servizio in qualunque giorno dell'anno (h 24/7/365 giorni l'anno) e dovranno riportare, ciascuna, le informazioni necessarie all'organizzazione della trasferta (es. il numero identificativo dell'autorizzazione, il soggetto autorizzante, la data di partenza e di rientro, la destinazione e durata del pernottamento se previsto, ecc.).



Solo a seguito dell'emissione dei *Documenti di Viaggio* la relativa *Richiesta di Trasferta/Cambio di prenotazione in emergenza* verrà considerata come **Ordine di Acquisto** con relativo addebito all'Amministrazione dei corrispettivi, dei rimborsi per le spese di viaggio e/o dei costi relativi alle penali, applicate in seguito all'eventuale richiesta di cambio di prenotazione, sostenuti anticipatamente dal Fornitore, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

In caso di Richieste di Cancellazione e Rimborso e Richieste di Rilascio Visti, si applicano le transaction fee dei relativi Servizi Base (SB5 e SB6).

3.5.3 SO3 - Inplant

Il servizio di *Inplant* (consigliato per le Amministrazioni con grandi volumi di trasferte e con Viaggiatori dislocati in un numero limitato di sedi) laddove richiesto dall'Amministrazione dovrà essere espressamente indicato nella Richiesta di Offerta in sede di singolo AS. Il Fornitore dovrà garantire il servizio in oggetto che consiste nel distaccamento di risorse professionali dedicate (agenti di viaggio, account, ecc) e dotazioni tecniche in quantità sufficienti per lo svolgimento del servizio all'interno delle sedi indicate dell'Amministrazione e negli orari da essa indicati.

L'erogazione del servizio in oggetto impone all'Amministrazione di mettere a disposizione, per tutta la durata contrattuale idonei locali per lo svolgimento del servizio. Il Fornitore si dovrà fare carico dei costi vivi d'esercizio, ivi compresi, a titolo esemplificativo, le varie utenze (energia elettrica, pulizia del locale, riscaldamento e condizionamento, ecc.).

L'Amministrazione, nella Richiesta di Offerta, dovrà indicare espressamente il numero delle risorse ritenute necessarie per eseguire il servizio nonché definire la base d'asta del canone mensile.

Il corrispettivo per la prestazione del presente servizio è ulteriore e, quindi, non compreso nel corrispettivo relativo agli altri servizi (Servizi Base e Servizi Opzionali Top e Emergenze).

3.5.4 SO4 - Self Booking Tool

Il servizio in oggetto consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei Documenti di Viaggio compreso il cambio di prenotazione in modalità self-service via web attivo h24/7/365 e non dà luogo ad alcun corrispettivo per il Fornitore.

In caso di sopravvenuta necessità di attivazione del servizio in oggetto, se non già attivato all'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione ne deve fare esplicita richiesta al Fornitore che è tenuto ad erogare il servizio entro il 30° (trentesimo) giorno solare successivo alla richiesta di attivazione, salvo diverso accordo tra le parti.

Il servizio di Self Booking Tool sarà caratterizzato almeno dai seguenti elementi:

- profilazione dei Viaggiatori;
- riconoscimento del Viaggiatore tramite Username e Password direttamente o attraverso una terza persona delegata dal Viaggiatore tramite procedura elettronica;
- inserimento delle informazioni necessarie all'identificazione delle esigenze relative alla trasferta;
- visualizzazione, in priorità 1, delle soluzioni prenotabili in linea con la Travel policy;
- visualizzazione, in priorità 2, delle altre soluzioni prenotabili;
- prenotazione dei servizi prescelti;
- produzione on line dei Documenti di Viaggio con possibilità di stampa del trip plan;
- possibilità di visualizzazione e prenotazione di voli di compagnie cosiddette "low cost".

In caso di Titolo di viaggio emettibile solo in via cartacea, sarà cura del Fornitore attivarsi per la consegna dello stesso presso la/le sede/i indicata/e dall'Amministrazione nell'ambito del singolo AS applicando la modalità esposta nello specifico Servizio Base (SB3 - Consegna documenti).

3.5.5 SO5 - Consulenza per la Travel Policy

Il servizio in oggetto consiste nel mettere a disposizione la capacità consulenziale necessaria alla redazione ed introduzione delle regole di viaggio per ottimizzare processi e spese.

In caso di sopravvenuta necessità di attivazione del servizio in oggetto, se non già attivato all'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione ne deve fare esplicita richiesta al Fornitore che è tenuto ad erogare il servizio entro il 15° (quindicesimo) giorno solare successivo alla richiesta di attivazione, salvo diverso accordo tra le parti.



La modalità di erogazione di tale servizio dovrà prevedere le seguenti fasi:

1. Analisi;
2. Progettazione;
3. Condivisione;
4. Implementazione;
5. Comunicazione;
6. Controllo.

Di seguito si riportano le linee guida per l'individuazione delle regole di viaggio di ciascuna Amministrazione che richiederà l'erogazione del servizio in oggetto:

- garantire il miglioramento dei processi interni di autorizzazione delle trasferte di lavoro;
- esplicitare le azioni volte a generare risparmi di spesa per trasferte di lavoro;
- sensibilizzare i viaggiatori dell'Amministrazione sull'impatto ambientale generato dalle trasferte di lavoro (ad es. minimo consumo di CO2).

Si stima che al variare del cluster di fabbisogno, prescelto dall'Amministrazione in sede di Richiesta di Offerta, corrisponderanno un numero di giornate proporzionate secondo la seguente tabella:

CLUSTER NUMERO TRANSAZIONI ANNUE	NUMERO gg/uomo
fino a 2.000	5
da 2.001 a 4.000	8
da 4.001 a 8.000	10
da 8.001 a 15.000	12
oltre 15.000	15

Solo a seguito dell'emissione del Documento di Travel Policy la relativa Richiesta di Consulenza verrà considerata come Ordine di Acquisto con relativo addebito all'Amministrazione dei corrispettivi, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.5.6 S06 - Videoconferenza

Il servizio in oggetto consiste nell'organizzazione di sessioni di videoconferenza o videocomunicazione, quale modalità aggiuntiva o alternativa alla mobilità fisica (attraverso cioè i normali vettori di trasporto). Il Fornitore dovrà verificare la disponibilità, nei siti/città indicate dall'Amministrazione, di sale allestite per la videocomunicazione, sufficienti ad ospitare un numero di partecipanti indicati volta per volta dall'Amministrazione, presso strutture alberghiere convenzionate o anche presso siti di altri soggetti (ad es. outsourcer di servizio di multivideoconferenza, operatori di telecomunicazioni).

L'Amministrazione dovrà effettuare la richiesta di preventivo per la singola sessione, completa di tutte le informazioni utili all'organizzazione, con almeno 15 (quindici) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata per la videoconferenza. Il Fornitore è tenuto ad inviare il preventivo entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta. Il servizio dovrà essere effettuato nelle modalità e nelle tempistiche definite dall'Amministrazione per ogni singola richiesta.

Il Fornitore dovrà:

- garantire il servizio almeno nelle città capoluogo di regione e Bruxelles, quali luoghi maggiormente richiesti per gli spostamenti. Per altre città indicate dall'Amministrazione il Fornitore è comunque tenuto a verificare la disponibilità delle sale;
- individuare le sale nelle vicinanze della sede dell'Amministrazione (preferibilmente nei limiti di distanza indicati dalla stessa Amministrazione), facilmente raggiungibili con i trasporti pubblici;
- garantire la videocomunicazione punto-punto, tra due persone (o due gruppi di persone) che intendano svolgere una conversazione;
- garantire la multivideoconferenza con piena interattività, tra gruppi diversi fino ad un massimo di 4 sale collegate.



3.5.7 S07 - Organizzazione di meeting

Il servizio in oggetto consiste nell'organizzazione di meeting con durata e numero di partecipanti volta per volta richiesti dall'Amministrazione, all'interno della sede dell'Amministrazione o presso strutture alberghiere convenzionate con l'AdV. In tale ultimo caso le strutture dovranno essere situate nelle vicinanze della sede dell'Amministrazione (preferibilmente nei limiti di distanza indicati dalla stessa Amministrazione) e dovranno essere facilmente raggiungibili con i trasporti pubblici.

L'Amministrazione dovrà effettuare la richiesta di preventivo per il singolo meeting, completa di tutte le informazioni utili all'organizzazione, con almeno 30 (trenta) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata per il meeting. Il Fornitore è tenuto ad inviare il preventivo entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Nell'ambito dell'organizzazione del singolo meeting, il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

- il collegamento wireless alla rete Internet;
- la gestione catering;
- l'allestimento delle sale e dei sistemi audiovisivi;
- l'assistenza tecnica e informatica;
- il servizio reception;
- la preparazione del materiale da consegnare ai partecipanti;
- l'allestimento di postazioni informatiche fisse; ;
- allestimento dei supporti per poster;
- il supporto con presenza di personale durante i giorni festivi, prefestivi e in orari serali.

3.5.8 S08 - Controllo tariffe di listino aeree con gestione da parte di società terza

Il servizio in oggetto consiste in un audit mensile puntuale sul 100% delle transazioni per biglietti aerei derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard inclusi i cambi prenotazione sulle singole tariffe aeree esposte nella reportistica ufficiale, da parte di una società terza, indicata dal Fornitore in seguito alla richiesta di attivazione del servizio. Tale audit ha lo scopo di confermare le tariffe full fare IATA (da GDS) che il Fornitore deve esporre per ogni prenotazione aerea addebitata.

In caso di sopravvenuta necessità di attivazione del servizio in oggetto, se non già attivato all'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione ne deve fare esplicita richiesta al Fornitore che è tenuto ad erogare il servizio entro il 15° (quindicesimo) giorno solare successivo alla richiesta di attivazione, salvo diverso accordo tra le parti.

A titolo d'esempio si allega la tabella dei dati minimi necessari alla società terza per svolgere tale controllo:

Dati per controllo tariffario Aereo	
Data emissione / Data utilizzo / Nr.Transazione / Destinazione Naz.-Int.-Inc. / Itinerario aereo (routing)	
Fornitore (Nome vettore) / Tariffa ufficiale (IATA)	
Importo totale pagato / Di cui importo qualificabile come tasse / Importo netto pagato	

La società terza dovrà rendere disponibile alla singola Amministrazione e al Fornitore una reportistica apposita del risultato di tali audit entro il 10 del mese successivo al mese soggetto al controllo.

Solo a seguito dell'emissione della reportistica apposita sarà previsto un addebito all'Amministrazione di un corrispettivo, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.5.9 S09 - Controllo tariffe di listino alberghiere con gestione da parte di società terza

Il servizio in oggetto consiste in un audit mensile campionato sul 10% delle transazioni per voucher alberghieri derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard inclusi i cambi prenotazione sulle singole tariffe alberghiere esposte nella reportistica ufficiale, da parte di una società terza, indicata dal Fornitore in seguito alla richiesta di attivazione del servizio. Tale audit ha lo scopo di confermare le tariffe RACK (tariffa nazionale da CCIAA, tariffa internazionale da GDS) che il Fornitore deve esporre per ogni prenotazione alberghiera addebitata.

In caso di sopravvenuta necessità di attivazione del servizio in oggetto, se non già attivato all'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione ne deve fare esplicita richiesta al Fornitore che è tenuto ad erogare il servizio entro il 15° (quindicesimo) giorno solare successivo alla richiesta di attivazione, salvo diverso accordo tra le parti.



A titolo d'esempio si allega la tabella dei dati minimi necessari alla società terza per svolgere tale controllo:

Dati per controllo tariffario Albergo
Data emissione / Data utilizzo / Nr. Transazione / Destinazione Naz.-Int. / Nr. notti
Fornitore (Nome Albergo) / Tariffa ufficiale per notte (RACK solo pernottamento)
Importo totale pagato / Di cui importo qualificabile come pernottamento / Importo netto pagato

La società terza dovrà rendere disponibile alla singola Amministrazione e al fornitore una reportistica apposita del risultato di tali audit entro il 10 del mese successivo al mese soggetto al controllo.

Solo a seguito dell'emissione della reportistica apposita sarà previsto un addebito all'Amministrazione di un corrispettivo, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

3.5.10 SO10 - Formazione a richiesta

Il servizio in oggetto consiste nell'organizzare delle sessioni formative per il personale dell'Amministrazione, sulle tematiche inerenti le trasferte di viaggio.

Al termine di ogni sessione formativa il Fornitore dovrà valutare:

- la qualità delle prestazioni erogate in termini di grado di soddisfazione degli utenti (efficienza dell'azione formativa);
- l'apprendimento dei contenuti da parte degli utenti (efficacia dell'azione formativa).

L'Amministrazione dovrà effettuare la richiesta di preventivo per la singola sessione, completa di tutte le informazioni utili all'organizzazione, con almeno 15 (quindici) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata per la sessione formativa. Il Fornitore è tenuto ad inviare il preventivo entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Solo a seguito dell'erogazione delle giornate di formazione sarà previsto un addebito all'Amministrazione del corrispettivo, secondo quanto previsto nel paragrafo 4 del presente Capitolato Tecnico.

4 CORRISPETTIVI E MODALITA' DI RIMBORSO

Nel presente paragrafo sono disciplinate le tipologie di remunerazione previste per l'erogazione dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali* nonché i meccanismi di rimborso delle tariffe dei Documenti di Viaggio emessi e delle ulteriori voci di costo anticipate dal Fornitore (es: penali su cancellazioni), in particolare:

- Corrispettivo per la prestazione dei Servizi Base;
- Corrispettivo per la prestazione di Servizi Opzionali;
- Rimborsi per le spese di viaggio;
- Corrispettivo per il Cost Avoidance Sharing (applicabile solo per AS di tipo evoluto).

4.1 CORRISPETTIVO PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI BASE

Il corrispettivo per le prestazioni dei *Servizi Base*, descritti nel paragrafo 3.3 del presente Capitolato Tecnico, è determinato in applicazione della seguente formula:

$$\text{CORRISPETTIVO mensile SERVIZI BASE} = n_s \cdot \text{TF_Standard} + n_u \cdot \text{TF_Urgenze}$$

dove:

n_s = numero di transazioni derivanti da *Richieste di Trasferta standard, Richieste di Cambio di prenotazione standard, Richieste di Cancellazione e Rimborso e Richieste di Rilascio Visto* erogate nel mese di riferimento;

TF_Standard = Transaction Fee unitaria offerta nel singolo AS per i servizi SB2 e SB4, in modalità standard, SB5 e SB6, relativo allo specifico cluster di fabbisogno;

n_u = numero di transazioni derivanti da *Richieste di Trasferta urgenti e Richieste di Cambio di prenotazione urgenti*;

TF_Urgenze = Transaction Fee unitaria offerta nel singolo AS per i servizi SB2 e SB4, in modalità urgente;

Al Fornitore sarà riconosciuta un'unica *Transaction Fee* per ogni transazione riferita alla singola persona fisica (viaggiatore), conseguente ad una *Richiesta di Trasferta/Cambio di prenotazione/Cancellazione e Rimborso/Rilascio Visto*, che abbia dato luogo ad un Ordine di Acquisto.

A titolo esemplificativo, con riferimento alla singola persona fisica:

- per una Richiesta di Trasferta che comprende la prenotazione aerea (per n. 3 tratte Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari): verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che i biglietti aerei/ferroviari/marittimi verranno emessi;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende la prenotazione alberghiera per n. 2 notti, ciascuna presso 2 hotel di 2 città diverse: verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che i voucher alberghieri saranno emessi;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende la prenotazione per il noleggio di una berlina per n. 2 giorni (con ritiro e consegna all'aeroporto di Milano), verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che il voucher verrà emesso;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari) e contemporaneamente la prenotazione alberghiera per n. 2 notti (in un hotel di Milano): verranno riconosciute due Transaction Fee dal momento che sia i biglietti aerei/ferroviari/marittimi che il voucher alberghiero verranno emessi;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari) e contemporaneamente la prenotazione per il noleggio di una berlina per n. 2 giorni (con ritiro e consegna all'aeroporto di Milano): verranno riconosciute due Transaction Fee dal momento che sia i biglietti aerei che il voucher per il noleggio auto verranno emessi;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende, contemporaneamente, la prenotazione alberghiera per n. 2 notti, nella medesima città e nel medesimo hotel, e la prenotazione per il noleggio di una berlina per n. 2 giorni (con ritiro e consegna all'aeroporto di Milano): verranno riconosciute due Transaction Fee dal momento che sia il voucher alberghiero che il voucher per il noleggio auto verranno emessi;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende, contemporaneamente, la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari), la prenotazione alberghiera per n. 2 notti (una presso un hotel di Milano e l'altra presso un hotel di Bruxelles) e la prenotazione per il noleggio di una berlina per un giorno

(con ritiro e consegna all'aeroporto di Milano): verranno riconosciute tre Transaction Fee dal momento che i biglietti aerei/ferroviari/marittimi, i voucher alberghieri e il voucher per il noleggio auto verranno emessi;

- per una Richiesta di Cambio di prenotazione che consente il cambio di nominativo per la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari): verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che il biglietti aerei/ferroviari/marittimi verranno emessi con il nuovo nominativo;
- per una Richiesta di Cambio di prenotazione che consente il cambio di nominativo per la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari) e contemporaneamente per la prenotazione alberghiera per n. 2 notti (in un hotel di Milano): verranno riconosciute due Transaction Fee dal momento che sia i biglietti aerei/ferroviari/marittimi che il voucher alberghiero verranno emessi con il nuovo nominativo;
- per una Richiesta di Cancellazione e Rimborso per la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari): verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che sarà conclusa la pratica di rimborso;
- per una Richiesta di Rilascio Visto per l'ingresso di un Viaggiatore negli Stati Uniti: verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che sarà concluso la pratica di rilascio.

4.2 CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI OPZIONALI

I corrispettivi per le prestazioni dei *Servizi Opzionali*, descritti nel paragrafo 3.5 del presente Capitolato Tecnico, sono determinati in applicazione delle seguenti formule:

a) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO TOP = $n_T * TF_Top$**

dove:

n_T = numero di transazioni derivanti da *Richieste di Trasferta Top e Richieste di Cambio di prenotazione Top* erogate nel mese di riferimento;

TF_Top = Transaction Fee unitaria offerta nel singolo AS per il servizio SO1.

b) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO EMERGENZA = $n_E * TF_Emergenza$**

dove:

n_E = numero di transazioni derivanti da *Richieste di Trasferta in emergenza e Richieste di Cambio di prenotazione in emergenza* erogate nel mese di riferimento.

$TF_Emergenza$ = Transaction Fee unitaria offerta nel singolo AS per il servizio SO2.

c) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO INPLANT = $C_Inplant$**

dove:

$C_Inplant$ = Canone mensile offerto nel singolo AS per il servizio SO3.

d) **CORRISPETTIVO SERVIZIO TRAVEL POLICY = $P_TravelPolicy$**

dove:

$P_TravelPolicy$ = Importo offerto nel singolo AS per il servizio SO5, relativo allo specifico cluster di fabbisogno.

e) **CORRISPETTIVO SERVIZIO VIDEOCONFERENZA = $P_Videoconferenza$**

dove:

$P_Videoconferenza$ = Importo preventivato dal Fornitore e accettato dall'Amministrazione a seguito di richiesta del servizio SO6.

**f) CORRISPETTIVO SERVIZIO MEETING = P_{Meeting}**

dove:

P_{Meeting} = Importo preventivato dal Fornitore e accettato dall'Amministrazione a seguito di richiesta del servizio SO7.

g) CORRISPETTIVO mensile CONTROLLO TARIFFE AEREE da terzi = $n_{\text{TA}} * TF_{\text{Check_A}}$

dove:

n_{TA} = numero di transazioni per biglietti aerei derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard e dalle sole Richieste di Cambio di prenotazioni standard erogate nel mese di riferimento.

$TF_{\text{Check_A}}$ = Transaction Fee unitaria offerta in ambito del singolo AS per il servizio SO8.

h) CORRISPETTIVO mensile CONTROLLO TARIFFE ALBERGHIERE da terzi = $n_{\text{TH}} * TF_{\text{Check_H}}$

dove:

n_{TH} = numero di transazioni per voucher alberghieri derivanti dalle sole Richieste di Trasferta standard e dalle sole Richieste di Cambio di prenotazioni standard erogate nel mese di riferimento e sottoposte a campionatura.

$TF_{\text{Check_H}}$ = Transaction Fee unitaria offerta in ambito del singolo AS per il servizio SO9.

i) CORRISPETTIVO SERVIZIO FORMAZIONE A RICHIESTA = $gg * P_{\text{Formazione}}$

dove:

gg = numero di giorni di formazione erogati;

$P_{\text{Formazione}}$ = Prezzo/giorno offerto in ambito del singolo AS per il servizio SO10.

4.3 MODALITA' DI RIMBORSO PER LE SPESE DI VIAGGIO

Il rimborso per le spese di viaggio anticipate dal Fornitore è calcolato su base mensile ed è determinato in applicazione della seguente formula:

$$\text{RIMBORSO mensile PER SPESE DI VIAGGIO} = T_{\text{DV}} + P_{\text{CP}} + P_{\text{C}} + T_{\text{CD}} + T_{\text{V}}$$

dove:

T_{DV} = importo totale delle tariffe dei Documenti di Viaggio emessi nel mese di riferimento (biglietti aerei, ferroviari, marittimi, voucher alberghi, noleggio veicoli), come documentate dagli Operatori finali.

P_{CP} = importo totale delle penali per Cambi di Prenotazione nel mese di riferimento applicate dagli Operatori finali.

P_{C} = importo totale delle penali per Cancellazioni nel mese di riferimento applicate dagli Operatori finali.

T_{CD} = importo totale delle tariffe per la consegna dei Documenti Cartacei nel mese di riferimento applicate dagli Operatori finali.

T_{V} = importo totale delle tariffe dei Visti Consolari rilasciati nel mese di riferimento.

Resta inteso che in caso di mancato utilizzo dei Documenti di Viaggio, da parte dei Viaggiatori, per i quali siano già state emesse le relative *Comunicazioni di Accettazione* e per i quali il Fornitore abbia già provveduto ad eseguirne l'emissione e la consegna entro i termini previsti nel Capitolato Tecnico, l'Amministrazione contraente è tenuta al pagamento, oltre che dei corrispettivi dovuti, anche al rimborso delle spese sostenute dal Fornitore come sopra descritte.

4.4 CORRISPETTIVI PER COST AVOIDANCE SHARING (solo per AS di tipo evoluto)

I presenti corrispettivi sono riconosciuti al Fornitore in ragione del raggiungimento dei *range di risparmio*, fissati in sede di AS, rispetto alla *Percentuali di Risparmio offerte* dal Fornitore medesimo in AS.

I corrispettivi per il raggiungimento dei *range di risparmio* previsti dal meccanismo di Cost Avoidance Sharing, per ciascuna tipologia di spesa di viaggio aerea e alberghiera, sono calcolati mensilmente sulla base delle sole spese di



viaggio derivanti dalle *Richieste di Trasferta standard* (inclusi i cambi di prenotazione). Per ciascuna tipologia di spesa di viaggio aerea e alberghiera tali corrispettivi saranno riconosciuti al Fornitore solo se la *Percentuale di Risparmio realizzata (nel mese)* è superiore alla *Percentuale di Risparmio offerta* dal Fornitore in sede di singolo AS.

Il corrispettivo è determinato in applicazione della seguente formula:

CORRISPETTIVO mensile CAS = (per <u>ciascuna</u> tipologia di spesa di viaggio)	$SF_CAS_1 * (R_{real} - R_{off}) * T_{DV}(LIS)$	se $R_{off} < R_{real} \leq O_1$
	$[SF_CAS_1 * (O_1 - R_{off}) + SF_CAS_2 * (R_{real} - O_1)] * T_{DV}(LIS)$	se $O_1 < R_{real} \leq O_2$
	$[SF_CAS_1 * (O_1 - R_{off}) + SF_CAS_2 * (O_2 - O_1) + SF_CAS_3 * (R_{real} - O_2)] * T_{DV}(LIS)$	se $O_2 < R_{real} \leq O_3$
	$[SF_CAS_1 * (O_1 - R_{off}) + SF_CAS_2 * (O_2 - O_1) + SF_CAS_3 * (O_3 - O_2) + SF_CAS_4 * (R_{real} - O_3)] * T_{DV}(LIS)$	se $R_{real} > O_3$

dove:

$T_{DV}(LIS)$ = Importo totale spese di viaggio con tariffe di listino dei Documenti di Viaggio emessi per richieste standard, nel mese di riferimento (biglietti aerei e voucher alberghi);

$T_{DV}(REAL)$ = Importo totale spese di viaggio con tariffe applicate dei Documenti di Viaggio emessi per richieste standard, nel mese di riferimento (biglietti aerei e voucher alberghi);

R_{off} = Percentuale di Risparmio (mensile) offerta in AS per le spese di viaggio aeree e alberghiere;

$R_{real} = [T_{DV}(LIS) - T_{DV}(REAL)] / T_{DV}(LIS)$ = Percentuale di Risparmio realizzata per le spese di viaggio aeree e alberghiere nel mese di riferimento;

O_1, O_2, O_3 = valori soglia (espressi in percentuale di $T_{DV}(LIS)$) che delimitano i range di risparmio previsti nel meccanismo di C.A.S., riportati nella tabella sottostante;

$SF_CAS_1, SF_CAS_2, SF_CAS_3, SF_CAS_4$ = Success Fee per le spese di viaggio aeree e alberghiere richieste dal Fornitore per i vari range di risparmio ottenuti con il C.A.S..

Di seguito si riportano i 4 range di risparmio, per ciascuna tipologia di spese di viaggio aeree e alberghiere, per i quali è possibile applicare le relative Success Fee:

SPESA DI VIAGGIO AEREA E ALBERGHIERA		TARIFFA DI RIFERIMENTO	RANGE PERCENTUALE DI RISPARMIO MENSILE			
			CAS ₁	CAS ₂	CAS ₃	CAS ₄
			da R_{off} fino al O_1	oltre O_1 e fino a O_2	oltre O_2 e fino a O_3	oltre O_3
Spesa di viaggio mensile Aerea Nazionale	SVA_Naz	Full Fare IATA Nazionali	da R_{off} fino al 50%	oltre il 50% e fino al 55%	oltre il 55% e fino al 60%	oltre il 60%
Spesa di viaggio mensile Aerea Internazionale	SVA_Internaz	Full Fare IATA Internazionali	da R_{off} fino al 55%	oltre il 55% e fino al 60%	oltre il 60% e fino al 65%	oltre il 65%
Spesa di viaggio mensile Aerea Intercontinentale	SVA_Intercon	Full Fare IATA Intercontinentali	da R_{off} fino al 55%	oltre il 55% e fino al 60%	oltre il 60% e fino al 65%	oltre il 65%
Spesa di viaggio mensile Alberghiera Nazionale	SVH_Naz	Rack Rate Nazionali	da R_{off} fino al 50%	oltre il 50% e fino al 55%	oltre il 55% e fino al 60%	oltre il 60%
Spesa di viaggio mensile Alberghiera Internazionale	SVH_Internaz	Rack Rate Internazionali	da R_{off} fino al 50%	oltre il 50% e fino al 55%	oltre il 55% e fino al 60%	oltre il 60%

Le Success Fee richieste dal Fornitore per i vari range di risparmio, ottenibili con il Cost Avoidance Sharing, saranno oggetto di valutazione economica nell'aggiudicazione del singolo AS di tipo evoluto, secondo quanto stabilito al paragrafo 10.2.3 del Capitolato d'Oneri.

Si precisa che dal meccanismo del Cost Avoidance Sharing sono escluse le emissioni di Documenti di Viaggio a cui sono state applicate le *tariffe corporate* o assimilate.

Esempio di applicazione del metodo

Di seguito viene riportato, a titolo esemplificativo, il metodo di calcolo del corrispettivo incrementale ottenuto con il C.A.S. per le spese di viaggio aeree nazionali (sulla base di un'offerta economica del Fornitore e su quantitativi e prezzi dei biglietti emessi considerati a puro fine esemplificativo):

- valori offerti, relativamente alla percentuale di risparmio mensile per spese di viaggio aeree nazionali e alle Success Fee, dal Fornitore per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico:

$$R_{\text{off}} = 48\%, SF_CAS_1 = 10\%, SF_CAS_2 = 15\%, SF_CAS_3 = 30\%, SF_CAS_4 = 50\%$$

- importo e numero biglietti aerei nazionali emessi nel mese di riferimento per richieste standard:

10 biglietti Roma - Milano al prezzo di 370€ ciascuno (tariffa Full Fare IATA pari a 1.000€ ciascuno)

5 biglietti Roma - Palermo al prezzo di 300€ ciascuno (tariffa Full Fare IATA pari a 500€ ciascuno)

Calcolando i seguenti valori (e che saranno riportati nella Tabella B dell'estratto conto):

- l'importo Totale spese di viaggio aeree nazionali con tariffe Full Fare IATA per i biglietti aerei emessi in seguito a richieste standard

$$T_{\text{DV}}(\text{LIS}) = 10 \cdot 1.000\text{€} + 5 \cdot 500\text{€} = 12.500\text{€}$$

- l'importo Totale spese di viaggio aeree nazionali con tariffe Full Fare IATA per i biglietti aerei emessi in seguito a richieste standard

$$T_{\text{DV}}(\text{REAL}) = 10 \cdot 370\text{€} + 5 \cdot 300\text{€} = 5.200\text{€}$$

- la Percentuale di Risparmio realizzata nel mese di riferimento

$$R_{\text{real}} = (12.500\text{€} - 5.200\text{€}) / 12.500\text{€} = 58,40\%$$

Si evince che tale risparmio realizzato risulta essere superiore a quello offerto e si colloca nel terzo range di risparmio CAS₃: $O_2 (=55\%) < R_{\text{real}} (=58\%) \leq O_3 (=60\%)$.

Da cui ne consegue che il corrispettivo totale per il Fornitore, nel mese di riferimento, sulla base della sua offerta relativamente alle Success Fee è pari a:

CORRISPETTIVO mensile

$$\begin{aligned} \text{CAS per spese di viaggio aeree nazionali} &= [SF_CAS_1 * (O_1 - R_{\text{off}}) + SF_CAS_2 * (O_2 - O_1) + SF_CAS_3 * (R_{\text{real}} - O_2)] * T_{\text{DV}}(\text{LIS}) = \\ &= [10\% * (50\% - 48\%) + 15\% * (55\% - 50\%) + 30\% * (58,40\% - 55\%)] * 12.500\text{€} = \\ &= 1,97\% * 12.500\text{€} = 246,25\text{€} \end{aligned}$$



5 VERIFICHE ISPETTIVE

5.1 VERIFICHE ISPETTIVE durante l'Accordo Quadro

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli Appalti Specifici stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrispondersi direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nell'Accordo Quadro. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi e le spese relative all'esecuzione di tutte le predette verifiche, ivi incluse le spese di trasferta e soggiorno, necessarie per lo svolgimento delle attività sopra indicate, sono a carico del Fornitore sottoposto a verifica sino a concorrenza dell'importo massimo pari allo 0,5% del valore complessivo degli Ordini di Acquisto emessi al momento della verifica da parte dell'Organo di controllo. Resta inteso che con riferimento alle verifiche ispettive successive alla prima, ai fini della determinazione dell'ammontare degli Ordini di Acquisto emessi, saranno presi in considerazione solo Quelli emessi in data successiva alla precedente verifica.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e all'Appendice B - Schema delle Verifiche Ispettive, ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'Offerta Tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario dell'Accordo Quadro.

Lo Schema delle Verifiche Ispettive, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori integrazioni dei livelli di servizio da verificare, comunque presenti nel Capitolato Tecnico/ Offerta Tecnica.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni. Il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordini di Acquisto emessi a valere sul singolo Appalto Specifico dell'Amministrazione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e con l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

5.2 VERIFICHE TECNICHE durante l'Appalto Specifico

Tutte le condizioni e le modalità di erogazione dei Servizi Base offerti per l'Accordo Quadro e degli eventuali Servizi Opzionali scelti in ciascun singolo Appalto Specifico, anche nel rispetto di quanto dichiarato nella documentazione di offerta per l'Accordo Quadro, potranno essere sottoposte a verifica da parte dell'Amministrazione, secondo le modalità che potranno essere stabilite nella Richiesta di Offerta per l'Appalto Specifico.

L'Amministrazione nell'Appalto Specifico può inoltre verificare direttamente in loco presso il Fornitore, anche quanto dichiarato dallo stesso nella fase di Accordo Quadro.

I costi complessivi delle eventuali verifiche sopra indicate saranno a carico dell'Amministrazione.



6 FLUSSI DATAMART

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati a fini di rendicontazione e monitoraggio. Le modalità di invio, la descrizione e le regole di generazione di tali flussi sono descritte nel documento “Progetto Data Mart - Accordo Quadro per la fornitura dei servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro - Flussi dati di alimentazione del sistema”, Appendice A al Capitolato Tecnico.