

CONDIZIONI DI FORNITURA

**ACCORDO QUADRO, MULTIFORNITORE CON ATTRIBUZIONE DI QUOTE,
AI SENSI DELL'ART. 54, COMMA 4 LETT. A), DEL D. LGS. N. 50/2016, PER
L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE
TRASFERTE DI LAVORO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
EDIZIONE 4 – ID 2347**



Indice

1	PREMESSA.....	5
2	CONTESTO.....	7
3	CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE	7
3.1	OGGETTO DELLA PRESTAZIONE	7
3.1.1	Servizi base	8
3.1.2	Servizi aggiuntivi	8
4	FABBISOGNI E DURATA.....	9
4.1	FABBISOGNI	9
4.2	DURATA	10
5	CONDIZIONI E MODALITA' DI ADESIONE ALL'ACCORDO QUADRO	11
5.1	CONDIZIONI MINIME DI ADESIONE	11
5.2	MODALITA' DI ADESIONE	11
6	ATTIVITÀ PRELIMINARI ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	11
6.1	ATTIVAZIONE UTENZE	11
6.1.1	Gestione autorizzazioni richiedenti amministrazione per modalità off line	11
6.1.2	Gestione abilitazioni utenze amministrazione per modalità on-line	12
6.2	INSERIMENTO A SISTEMA DEI CENTRI DI COSTO E/O CENTRI DI SPESA	12
7	MODALITA' DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	12
7.1	MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERITA ATTRAVERSO TRAVEL TOOL	12
7.1.1	Descrizione struttura del Travel Tool	13
7.1.2	Funzionalità del Travel Tool ad attivazione facoltativa	15
7.1.3	Indisponibilità del Travel Tool ed eventuali interventi di manutenzione	17
7.1.4	Archiviazione dati e documenti	18
8	SERVIZIO DI FORMAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE.....	18
9	SERVIZI E MODALITA' DI ESECUZIONE	19
9.1	SERVIZI BASE ESECUTIVI	19

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



9.1.1	I SERVIZI BASE ESECUTIVI PER VIAGGIATORE SINGOLO.....	19
9.2	SERVIZI BASE ESECUTIVI PER GRUPPI	25
9.3	SERVIZI DI ANCILLARY	26
9.4	SERVIZI BASE STRUMENTALI	27
9.4.1	Business travel center.....	27
9.4.2	Servizio di supporto all'Amministrazione per il controllo della domanda	32
9.4.3	Servizio rimborso.....	32
9.4.4	Servizio reclami.....	33
9.4.5	Servizio reportistica	34
9.4.6	Servizio fatturazione standard	35
9.4.7	Servizio Customer Satisfaction	37
9.5	SERVIZI AGGIUNTIVI	38
9.5.1	Servizi di integrazione dei sistemi informativi	38
9.5.2	Implant	39
9.5.3	Servizio di recupero I.V.A	42
9.5.4	Servizio di fatturazione personalizzata.....	43
9.6	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI LEGATI AD UNA RICHIESTA DI TRASFERTA	43
9.6.1	Prescrizioni generali relative alla modalità di emissione di un Documento Viaggio	45
9.6.2	Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto aereo	45
9.6.3	Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto ferroviario.....	53
9.6.4	Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto marittimo	59
9.6.5	Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto per il Noleggio a Breve Termine senza autista.....	64
9.6.6	Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un voucher per soggiorno	70
9.6.7	Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di visti consolari	78
9.7	ACCORDI COMMERCIALI AMMINISTRAZIONI – OPERATORI FINALI	79
9.8	FIGURE PROFESSIONALI	80
9.8.1	Figure Professionali Fornitore	80
9.8.2	Figure Professionali PA.....	82
10	CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO	83
10.1	CORRISPETTIVI	83
10.1.1	Corrispettivo di implementazione del BTC	83
10.1.2	Canone mensile di gestione	83
10.1.3	Corrispettivo mensile per i servizi base esecutivi	83
10.1.4	Corrispettivo per i servizi aggiuntivi.....	84

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



10.2	RIMBORSO DELLE SPESE DI VIAGGIO	84
11	VERIFICHE ISPETTIVE.....	85



1 PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro relativo all'erogazione dei servizi necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze delle Amministrazioni Pubbliche per la gestione integrata delle trasferte di lavoro del personale autorizzato.

Nel corpo del presente documento si riportano i seguenti termini, ovvero acronimi, intesi come:

- **AdV** ("Agenzia di viaggio" – di seguito anche "Fornitore"): è il Fornitore cui l'Amministrazione si rivolge per l'erogazione dei servizi oggetto dell'ordinativo di fornitura;
- **Aggiudicatario**: l'Impresa Fornitrice (singola Agenzia di Viaggio, R.T.I o Consorzi) che risulterà aggiudicatario di una delle due quote oggetto di gara nell'ambito dell'Accordo Quadro;
- **Alias**: Viaggiatore facente parte di una specifica anagrafica sostitutiva di quella reale per motivi istituzionali;
- **Amministrazione**: si intende le Pubbliche Amministrazioni, quali definite ai sensi dell'art. 1 D.Lgs. n. 165/2001, nonché gli altri soggetti legittimati, che utilizzano l'Accordo Quadro Consip nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione di ordinativi di fornitura;
- **AQ**: l'Accordo Quadro che verrà stipulato dalla Consip S.p.A. con il Fornitore di ciascuna quota;
- **Ordinativo di fornitura**: contratto che si perfeziona con l'accettazione da parte dell'operatore economico, individuato, come l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro di ciascuna quota, avente ad oggetto Servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro, in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nell'Accordo Quadro e relativi allegati;
- **BTC (Business Travel Center)**: centro di prenotazione unificato ove vengono recepite dall'AdV tutte le richieste di servizi da parte dell'Amministrazione;
- **C.R.S. (Central Reservation System)**: sistemi di prenotazione di buoni di viaggio (ad esempio ed in particolar modo voucher alberghieri) e titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria, biglietteria marittima);
- **Coupon**: singolo titolo di viaggio che permette l'identificazione della singola tratta che si può percorrere con apposito vettore aereo, ferroviario, etc ...;
- **Documento di Viaggio**: il titolo di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno, emesso sia in formato elettronico (e-ticket) che cartaceo, ovvero qualsiasi documento emesso e utile all'espletamento della trasferta (es. visto consolare, biglietto parcheggio in aeroporto, ecc.) ovvero utile ad usufruire del servizio richiesto;
- **E-ticket (forma contratta di Electronic Ticket = biglietto elettronico)**: titolo di viaggio emesso in formato elettronico con trasmissione dei dati identificativi della prenotazione principalmente a mezzo e-mail e SMS;
- **Operatore Finale**: il Vettore (aereo, ferroviario, marittimo, etc ...)/la Struttura alberghiera/il Noleggiatore, più in generale le Imprese a cui si rivolgono le AdV per la prenotazione e l'acquisto di un viaggio aereo, ferroviario, marittimo, di un pernottamento, di un noleggio auto, etc ... ;
- **G.D.S. (Global Distribution System)**: sistemi di prenotazione di titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea), e buoni di viaggio (ad esempio voucher alberghieri) 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 ad essa associate;
- **Richiedente**: soggetto autorizzato dall'Amministrazione per l'organizzazione della trasferta del personale dell'Amministrazione stessa. I soggetti autorizzati solitamente vengono individuati per singolo Centro di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Costo o per singolo Centro di Responsabilità. In alcuni casi il Richiedente può coincidere con il Viaggiatore;

- **Tariffa applicata:** tariffa proposta dall'AdV e successivamente accettata dall'Amministrazione, ossia la tariffa effettivamente prenotata/applicata dall'AdV a seguito di apposita conferma/accettazione dell'Amministrazione;
- **Tariffa Corporate:** tariffa riservata da un Operatore Finale alla singola Amministrazione ovvero a gruppi di Amministrazioni. La suddetta tariffa è applicata a seguito di intese ovvero accordo commerciale vigente tra Operatore Finale (inteso sia come "singolo" Operatore Finale che come "gruppi" di Operatori Finali come nel caso di Alleanze tra Compagnie Aeree, Catene Alberghiere, etc...) e singola Amministrazione ovvero gruppi di Amministrazioni nonché per scelta autonoma dell'Operatore Finale;
- **Tariffa web fares:** la tariffa pubblicata dai singoli Operatori Finali su internet, compreso il proprio sito web istituzionale;
- **Transaction fee:** la remunerazione per l'AdV data da "un prezzo unitario" a fronte dei servizi resi per ciascuna transazione conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;
- **Management Fee:** la remunerazione per l'AdV data dalla "percentuale sull'importo di spesa di trasferta complessivo" a fronte dei servizi resi per ciascuna richiesta di trasferta conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;
- **Transazione:** la singola attività svolta dall'AdV per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio;
- **Trasferta di lavoro:** lo spostamento e/o il soggiorno provvisorio del dipendente al di fuori della propria sede lavorativa;
- **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 ovvero l'insieme di documenti che contengono 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 di viaggiatore (come i viaggiatori "Top") e in definitiva tutte le norme di carattere operativo finalizzate all'erogazione del Servizio;
- **Viaggiatore (o Titolare del Viaggio):** il soggetto autorizzato dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro;
- **Voucher:** buono di viaggio/soggiorno attestante l'avvenuta prenotazione del servizio annesso alla trasferta di lavoro, ad esempio di un pernottamento presso una struttura ricettiva (albergo, residence, bed & breakfast, etc ...) o di un'auto a noleggio. Nel suddetto buono di viaggio dovranno essere riportate tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione e svolgimento della trasferta;
- **Web check-in:** il servizio, erogato da alcuni Vettori Aerei, che permette al Viaggiatore, direttamente o attraverso l'AdV, di effettuare le operazioni di check-in non passando al desk in aeroporto. I tempi e la policy legati alle operazioni di web check-in sono variabili a seconda del Vettore Aereo.



2 CONTESTO

La Consip S.p.A., nell'ambito dell'attuazione del programma di razionalizzazione della spesa pubblica, ai sensi dell'art. 2, comma 225 L. 23 dicembre 2009 n. 191 e alla luce di quanto previsto dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 12 febbraio 2009, svolge attività di approvvigionamento di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni, e con la presente procedura intende stipulare un Accordo Quadro (AQ) multifornitore con attribuzione di quote, ex art. 54, comma 4 lett. a) d.lgs. 50/2016.

Le quote, sulla base delle quali le Amministrazioni potranno affidare ordinativi di fornitura aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro, sono così suddivise:

- **Quota 1** riservata alle Amministrazioni centrali (PAC);
- **Quota 2** riservata alle Amministrazioni locali (PAL).

Per la definizione delle Amministrazioni centrali e locali si fa riferimento all'elenco ISTAT delle amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della legge 31 dicembre 2009, n. 196 e ss.mm. (Legge di contabilità e di finanza pubblica). Per le Amministrazioni non comprese nell'elenco ISTAT sarà fornito in sede di pubblicazione della gara un elenco, esemplificativo e non esaustivo, con la suddivisione tra PAC e PAL.

3 CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE

3.1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Nell'ambito dell'AQ, l'oggetto della prestazione sono i servizi per la gestione integrata delle trasferte di lavoro del personale delle Amministrazioni Pubbliche, richiedibili attraverso le modalità di accesso e nelle modalità di erogazione definite nei successivi paragrafi del presente documento, e che sono suddivisi in:

- **Servizi base** suddivisi in:
 - Servizi esecutivi ovvero i servizi operativi indispensabili per l'organizzazione del viaggio;
 - Servizi strumentali ovvero i servizi ad attivazione automatica necessari per garantire la gestione integrata dei servizi esecutivi.
- **Servizi aggiuntivi** ovvero i servizi che possono essere richiesti dalle Amministrazioni a completamento dei servizi base per rispondere a particolari esigenze della PA.

Coloro che usufruiscono dei servizi base ed aggiuntivi sono i Viaggiatori (o Titolari del Viaggio), ovvero i soggetti autorizzati dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro, e possono essere classificati in:

- **"Viaggiatori singoli"** (semplice o top/Alias) ovvero un singolo viaggiatore. Il viaggiatore "Top/Alias" usufruisce, rispetto al viaggiatore semplice, di ulteriori prestazioni del BTC individuate puntualmente al paragrafo 9.4.1.2 del presente documento;
- **"Gruppi"** ovvero un numero di viaggiatori $\geq$ a 10 per i quali viene richiesta una trasferta che preveda, in linea di massima, la medesima programmazione.

Si precisa che nella documentazione di gara:

- saranno indicate puntualmente le penali a carico del Fornitore che saranno applicate in caso di inadempienza rispetto ad alcune delle attività previste nel presente documento;
- eventuali parametri di valutazione delle prestazioni del Fornitore;
- ulteriori specifiche tecniche.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



3.1.1 Servizi base

3.1.1.1 Servizi base esecutivi

I servizi base esecutivi consistono nelle attività di verifica di soluzioni, prenotazione, emissione e consegna dei Documenti necessari alle Amministrazioni per l'esecuzione delle Trasferte di lavoro, per un viaggiatore singolo o gruppi, relativamente ai seguenti titoli di viaggio e di scambio:

- Titoli di viaggio:
 - Biglietti aerei;
 - Biglietti ferroviari;
 - Biglietti marittimi.
- Titoli di scambio:
 - Voucher alberghieri;
 - Voucher autonoleggio.

Si considerano altresì servizi base esecutivi:

- i servizi di "Ancillary", legati al titolo di viaggio "biglietti aerei", quali ad esempio prenotazione posto, bagaglio extra, imbarco prioritario, web check in...;
- i servizi di gestione delle procedure di emissione del Visto Consolare.

In documentazione di gara saranno riportati ulteriori dettagli relativi alle caratteristiche dei titoli di viaggio e di scambio richiedibili.

3.1.1.2 Servizi base strumentali

I servizi base strumentali sono quei servizi che servono a garantire la gestione integrata dei servizi base esecutivi e consistono in:

- Business Travel Center (BTC);
- Servizio di supporto alla PA per il controllo della domanda;
- Servizio Rimborso;
- Servizio Reclami;
- Servizio Reportistica standard;
- Servizio Fatturazione standard;
- Servizio di Customer Satisfaction.

3.1.2 Servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi sono quei servizi opzionali che l'Amministrazione può ordinare a completamento dei servizi base e che, qualora ordinati, riguardano tutte le transazioni oggetto del contratto e consistono in:

- Servizio di integrazione dei sistemi informativi (modalità base/light/heavy);
- Servizio di Implant;
- Servizio di recupero IVA;
- Servizio di fatturazione personalizzata.



4 FABBISOGNI E DURATA

4.1 FABBISOGNI

Le tabelle di seguito riportate indicano le transazioni complessive annue previste¹, stimate sulla base del trend degli anni precedenti, distinte per Pubbliche amministrazioni centrali (PAC) e Pubbliche amministrazioni locali (PAL).

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI (PAC)	
TRANSAZIONI ANNUE STIMATE	
TIPOLOGIA DI TRANSAZIONE	TRANSAZIONI STIMATE
Transazioni aerea intercontinentale	5.406
Transazioni aerea internazionale	16.037
Transazioni aerea nazionale	23.161
Transazioni treno/nave	66.442
Transazioni albergo	71.715
Transazioni autonoleggio	3.006
Transazioni servizi di ancillary	13.381
TOTALE TRANSAZIONI	199.148

Tabella 1

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI (PAL)	
TRANSAZIONI ANNUE STIMATE	
TIPOLOGIA DI TRANSAZIONE	TRANSAZIONI STIMATE
Transazioni aerea intercontinentale	1.242
Transazioni aerea internazionale	7.417
Transazioni aerea nazionale	17.141
Transazioni treno/nave	43.226
Transazioni albergo	34.742
Transazioni autonoleggio	802
Transazioni servizi di ancillary	7.740
TOTALE TRANSAZIONI	112.130

Tabella 2

Con riferimento alle due quote, PAC e PAL, si stima che potrebbero aderire all'AQ circa:

- 52 PAC;
- 22 PAL.

Con riferimento alla tipologia di viaggiatore singolo, la suddivisione stimata in termini percentuali tra semplice e top/alias è la seguente:

¹ per ciascuno dei 3 anni di durata degli ordinativi di fornitura.



TIPOLOGIA DI VIAGGIATORE – STIMA %	
Viaggiatore semplice	90%
Viaggiatore Top/Alias	10%

Tabella 3

Si stima inoltre che, delle transazioni indicate nelle tabelle 1 e 2 (con esclusione delle transazioni relative ai servizi di ancillary):

- circa il 57 % saranno richieste in modalità off line;
- circa il 12,5 % saranno richieste in modalità urgente;
- circa l'1,5 % saranno richieste in modalità emergenza.

Si stima, annualmente, che il Fornitore potrebbe effettuare:

- il Servizio di Fatturazione personalizzata per un numero di fatture pari a circa:
 - 25.000 per la quota delle PAC;
 - 10.000 per la quota delle PAL.
- il Servizio di Integrazione dei sistemi informativi per un numero di richieste pari a circa:
 - 3 per il pacchetto Light e 5 per il pacchetto Heavy la quota delle PAC;
 - 3 per il pacchetto Light e 4 per il pacchetto Heavy per la quota delle PAL.
- il Servizio di Recupero dell'IVA per un numero di fatture, pari a circa:
 - 2.000 per la quota delle PAC;
 - 5.600 per la quota della PAL.
- il Servizio Gruppi per un importo totale delle tariffe dei documenti emessi potrebbe essere pari a circa:
 - 1.000.000 € per la quota delle PAC;
 - 300.000 € per la quota delle PAL.

Si stima che il Fornitore potrebbe effettuare il Servizio Implant per un numero di 3 Amministrazioni per la quota delle PAC e 3 Amministrazioni per la quota delle PAL.

Resta inteso che le quantità, sopra riportate, non sono garantite al Fornitore in quanto non sono da considerarsi vincolanti né per Consip S.p.A. né per le Amministrazioni le quali, pertanto, non risponderanno nei confronti del Fornitore nel caso in cui le transazioni generate risultino complessivamente inferiori o diversamente distribuite rispetto alle suddette quantità.

4.2 DURATA

L' Accordo Quadro ha durata contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi.

La durata del contratto di fornitura derivante dal primo ordinativo è pari a 36 mesi. Si precisa che il singolo contratto si intende comunque concluso, anche prima che sia decorso il relativo termine di scadenza, qualora l'importo dello stesso sia esaurito.

Nel corso di validità dell'AQ, qualora l'importo dell'ordinativo di fornitura sia stato consumato prima della



scadenza del relativo contratto e il massimale relativo alla singola quota (PAC o PAL) non sia esaurito, le singole Amministrazioni potranno emettere, qualora ne avessero la necessità, un successivo ordinativo la cui durata dovrà essere pari al tempo “residuo” intercorrente tra la data di sottoscrizione del nuovo ordinativo e la scadenza prevista nel primo ordinativo di fornitura.

Pertanto, a titolo esemplificativo, qualora un’Amministrazione emetta un primo ordinativo di fornitura il 21/02/2022, con scadenza quindi al 21/02/2025, e, il 21/03/2024, l’importo di tale ordinativo sia esaurito, l’Amministrazione potrà emettere un nuovo ordinativo la cui durata dovrà essere pari a:

- 11 mesi nel caso in cui il nuovo ordinativo venga emesso, ad esempio, il 21/03/2024;

oppure

- 9 mesi nel caso in cui il nuovo ordinativo venga emesso, ad esempio, il 21/05/2024.

5 CONDIZIONI E MODALITA’ DI ADESIONE ALL’ACCORDO QUADRO

5.1 CONDIZIONI MINIME DI ADESIONE

Sarà consentito alle Amministrazioni richiedere l’erogazione dei servizi oggetto di gara per Ordinativi di Fornitura con un “quantitativo di transazioni” su base annuale **non inferiore alle 600 transazioni (Ordine di Fornitura minimo)**.

5.2 MODALITA’ DI ADESIONE

Al fine di aderire all’AQ, la singola Amministrazione dovrà stipulare un contratto con l’operatore economico aggiudicatario dell’Accordo Quadro mediante l’emissione di un ordinativo di fornitura, alle condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell’Accordo Quadro.

6 ATTIVITÀ PRELIMINARI ALL’ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L’attivazione di tutti i Servizi Base e dei Servizi Aggiuntivi (specificati dall’Amministrazione nell’ordinativo di fornitura), sarà contestuale a:

1. la conclusione dell’attivazione delle utenze dei soggetti nominati dall’Amministrazione come “Richiedenti” e dell’inserimento a sistema dei centri di costo e/o centri di spesa per l’Amministrazione;
2. la completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 9.5.1 del presente documento.

Relativamente al servizio di Implant, si precisa che l’attivazione dello stesso avverrà secondo le tempistiche previste al paragrafo 9.5.2.

6.1 ATTIVAZIONE UTENZE

6.1.1 Gestione autorizzazioni richiedenti amministrazione per modalita’ off line

L’Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, per dar seguito all’effettiva attivazione delle prestazioni oggetto dell’AQ, dovrà trasmettere al Responsabile Informatico e del BTC e all’Account Manager del Fornitore, contestualmente all’invio del primo ordinativo di Fornitura, un elenco, denominato “Richiedenti Autorizzati a Richieste Off-Line”, contenente:

- a) il personale autorizzato - “Richiedenti Autorizzati a richieste Off-Line” (RAROFF-LINE) - ad effettuare, attraverso le modalità off-line (e-mail, fax, telefono), Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione per conto dei viaggiatori dell’Amministrazione medesima;



b) (facoltativo) i Viaggiatori di riferimento di ogni RArOFF-LINE.

Le informazioni minime e di dettaglio che dovranno essere contenute nell'Elenco RArOFF-LINE nonché i time limits per la conclusione delle attività relative all'attivazione delle utenze saranno specificate in documentazione di gara.

6.1.2 Gestione abilitazioni utenze amministrazione per modalità on-line

L'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, per dar seguito all'effettiva attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ, dovrà trasmettere al Responsabile Informatico e del BTC e all'Account Manager del Fornitore, contestualmente all'invio dell'Ordine di Fornitura, un elenco, denominato "Elenco Utenze da Abilitare", delle utenze che il Fornitore dovrà abilitare per effettuare, attraverso le modalità on-line (Travel Tool), Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione per l'Amministrazione medesima.

Le informazioni minime e di dettaglio che dovranno essere contenute nell'Elenco RArON-LINE nonché i time limits per la conclusione delle attività relative all'attivazione delle utenze saranno specificate in documentazione di gara.

6.2 INSERIMENTO A SISTEMA DEI CENTRI DI COSTO E/O CENTRI DI SPESA

L'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, per dar seguito all'effettiva attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ, dovrà trasmettere al Responsabile Informatico e del BTC e all'Account Manager del Fornitore, contestualmente all'invio del primo ordinativo di Fornitura, un elenco, denominato "Elenco Centri di costo e/o Centri di spesa", dei Centri di costo di addebito/accredito che il Fornitore dovrà inserire a sistema.

Le modalità di svolgimento delle attività nonché i time limits per la conclusione delle stesse saranno specificate in documentazione di gara.

7 MODALITA' DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DEI SERVIZI

Contestualmente alla conclusione delle attività di cui al paragrafo 6 del presente documento, le Amministrazioni potranno effettuare le Richieste di trasferta ovvero Richieste di Modifica ovvero Richieste di Cancellazione attraverso le modalità di seguito riportate:

- Modalità Off-line: attraverso l'E-mail ovvero il Fax ovvero, eccezionalmente e nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente documento, via Telefono ovvero fisicamente presso l'Implant qualora sia stato richiesto il servizio;
- Modalità On-line: attraverso il Travel Tool.

La modalità Off-line comporta la corresponsione da parte dell'Amministrazione, oltre alla tariffa base, di uno specifico supplemento.

Il dettaglio delle procedure e delle modalità di attivazione Off – line sarà specificato in documentazione di gara.

7.1 MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO TRAVEL TOOL

Per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate attraverso il Travel Tool si specifica che:



- il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione uno strumento di comunicazione Amministrazione - Fornitore, denominato per semplicità Travel Tool, fruibile via web e diretto alle attività inerenti le Richieste di trasferta, compreso modifiche e cancellazioni;
- i Richiedenti, all'atto di una Richiesta di trasferta attraverso il Travel Tool, potranno utilizzare le funzionalità previste avendo cura di inserire tutte le informazioni (dati) minime "obbligatorie" nonché necessarie allo svolgimento delle attività in capo al Fornitore propedeutiche al corretto riscontro ad una Richiesta di trasferta e che dovranno essere gestite attraverso il Travel Tool stesso.

Le suddette funzionalità e informazioni minime vengono di seguito dettagliate attraverso la descrizione di un'ipotetica struttura del Travel Tool.

Posto quanto sopra si specifica che il Fornitore:

- non avrà l'obbligo di mettere a disposizione dell'Amministrazione un Travel Tool che rispetti pedissequamente la struttura riportata al successivo punto "Descrizione struttura del Travel Tool";
- avrà l'obbligo di mettere a disposizione dell'Amministrazione un Travel Tool che, oltre a quanto offerto in merito in sede di gara, contenga le funzionalità di seguito indicate nonché preveda la possibilità di inserimento delle informazioni/dati sottocitati.

Inoltre nel Travel Tool dovrà essere prevista la possibilità:

- per il Fornitore di inserire, qualora richiesto dalle singole Amministrazioni ovvero da Consip, messaggi di carattere istituzionale visibili alle utenze interessate;
- per ogni utente di abbinare alla singola Richiesta di trasferta, attraverso upload di apposito documento (es. pdf, xls, jpg,), la relativa Autorizzazione interna alla trasferta.

7.1.1 Descrizione struttura del Travel Tool

Per accedere alla propria "area personale" del Travel Tool ogni "Richiedente abilitato" dovrà inserire un proprio "codice identificativo" (Codice ID Utenza) e una "password personale" (PWD).

Eseguito l'accesso alla propria area personale del Travel Tool, l'utente dovrà visualizzare:

- i recapiti delle Aree del BTC e dell'Implant (qualora richiesto);
- i recapiti dell'Area Gestione Reclami;
- le informazioni relative all'intestatario dell'utenza ("utente"), nello specifico Nome e Cognome, Amministrazione di appartenenza e eventuale Area di appartenenza del Richiedente abilitato;
- i link di connessione a siti web ufficiali, se esistenti, degli Operatori Finali nel settore trasporti (es. Aerei, Treni, Navigazione, Noleggio a Breve Termine senza autista);
- le "informazioni sensibili" che possono influire sull'organizzazione di una trasferta (es. scioperi, chiusura aeroporti per eventi meteorologici o socio-politici, etc...).

Sempre dalla propria area personale, l'utente dovrà avere la possibilità di accedere a diverse sezioni di lavoro, nel dettaglio:

1. sezione dedicata a "Nuove Richieste di trasferta";
2. sezione dedicata alle "Richieste di trasferta già effettuate";
3. sezione dei "Dati personali" (dati utente).



Si precisa che in documentazione di gara saranno inseriti ulteriori dettagli relativi alle singole sezioni del Travel Tool.

7.1.1.1 Sezione “Nuove Richieste di trasferta”

Con l’accesso a questa sezione, il Travel Tool dovrà generare automaticamente, per singola Richiesta di trasferta, un “Codice ID Trasferta”.

Inoltre in questa sezione dovranno essere presenti le seguenti sub-sezioni nelle quali dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC/Implant a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall’utente:

- a) Sub-sezione “Dati Viaggiatore”;
- b) Sub-sezione “Biglietteria Aerea”;
- c) Sub-sezione “Biglietteria Ferroviaria”;
- d) Sub-sezione “Biglietteria Marittima”;
- e) Sub-sezione “Noleggio a Breve Termine” senza autista;
- f) Sub-sezione “Soggiorno”;
- g) Sub-sezione “Visto Consolare”;
- h) Sub-sezione “Servizi Vari”.

Per quanto riguarda le sub-sezioni dalla b) alla h), attraverso il Travel Tool dovrà essere possibile effettuare, per ogni Richiesta di trasferta, più richieste di prenotazione per singola sezione. Ad esempio, qualora un viaggiatore, con sede in Roma, dovesse effettuare una trasferta a Parigi, Londra, Milano, Bologna e pertanto necessiti di n. 3 biglietti aerei su tre tratte diverse, (es. Roma FCO → Londra LHR, Londra LHR → Parigi CDG, Parigi CDG → Milano LIN), di n. 3 biglietti ferroviari su 2 tratte diverse (Milano Centrale → Bologna Centrale, Bologna Centrale → Milano Centrale, Milano Centrale → Roma Termini), n. 4 soggiorni in 4 località diverse (Londra zona Aeroporto di Heathrow, Parigi zona Tour Eiffel, Milano zona Fiera, Pianoro zona centro) e n. 2 noleggi a breve termine in 2 località diverse (Milano zona Stazione Centrale, Bologna zona Stazione Centrale), dovrà avere la possibilità di richiedere quanto necessario nella medesima Richiesta di trasferta.

Inoltre, sempre nelle singole sezioni dalla b) alla h), dovranno essere previste n. 2 specifiche funzionalità atte ad “modificare”, l’una, e ad “annullare”, l’altra, la singola richiesta effettuata (per singola richiesta si intende la singola richiesta di prenotazione aerea ovvero ferroviaria ovvero marittima ecc.).

Per quanto riguarda la funzionalità di “modifica”, questa dovrà permettere all’utente di visualizzare le informazioni relative alla singola prenotazione (aerea, treno, marittima, ecc.) richiesta e di modificare le medesime, in toto o in parte, secondo le nuove esigenze di trasferta.

Per quanto riguarda la funzionalità di “annullamento”, questa dovrà permettere all’utente di visualizzare la singola prenotazione (aerea, treno, marittima, ecc.) e di annullare, in parte o in toto, la medesima.

Il Travel Tool non dovrà permettere all’utente di inviare una Richiesta di trasferta qualora nella stessa non siano state inserite tutte le informazioni che nel Capitolato tecnico saranno indicate come obbligatorie.

7.1.1.2 Sezione “Richieste di trasferta già effettuate”

In tale sezione dovranno essere presenti tutte le Richieste di trasferta già inviate al BTC/Implant e in stato di lavorazione ovvero già processate dal BTC/Implant stesso.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell’art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Inoltre dovrà essere possibile accedere ai dati di riferimento di ogni singola Richiesta di trasferta così che l'utente possa, sulla base di quanto già richiesto, effettuare attraverso il Travel Tool le richieste di modifica e/o cancellazione necessarie nonché indicare al BTC/Implant eventuali informazioni aggiuntive alla modifica o cancellazione richiesta.

7.1.1.3 Sezione “Dati Personali”

In tale sezione si dovranno visualizzare i dati del “Richiedente abilitato” (utente) all'accesso e all'utilizzo dell'utenza (dati caricati dal Fornitore in fase di attivazione dell'utenza) nonché il Codice ID Utenza. Eventuali modifiche e/o integrazioni ai suddetti dati dovranno essere richieste in forma scritta al Responsabile Informatico e del BTC e all'Account Manager.

7.1.2 Funzionalità del Travel Tool ad attivazione facoltativa

Le funzionalità di seguito indicate dovranno essere disponibili sin dall'attivazione del servizio da parte della singola Amministrazione ma dovranno essere attivate successivamente alla ricezione di formale richiesta da parte dell'Amministrazione. La richiesta, che potrà riguardare il singolo utente o più utenti nonché la singola funzionalità o più funzionalità, sarà inviata, in forma scritta, dal Referente Amministrazione al Responsabile Informatico e del BTC e all'Account Manager del Fornitore:

- a) contestualmente all'attivazione delle utenze (paragrafo 6.1);
- b) successivamente all'attivazione delle singole utenze da parte dell'AdV.

Si precisa che in documentazione di gara saranno inseriti ulteriori dettagli relativi alle attività e ai time limits previsti per l'attivazione delle funzionalità ad attivazione facoltativa.

7.1.2.1 Pre-autorizzazione informatizzata e Autorizzazione informatizzata

Queste funzionalità dovranno prevedere il coinvolgimento, nel processo inerente una Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica attraverso il Travel Tool, di una figura autorizzatrice (di seguito per semplicità “autorizzatore”).

Detta figura potrà essere uguale ovvero diversa per singolo utente e pertanto il Travel Tool dovrà prevedere la possibilità di abbinare il singolo autorizzatore, e relativi riferimenti, a uno o più utenti.

1) Pre-autorizzazione informatizzata alla Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica

Questa funzionalità dovrà prevedere, contestualmente alla conclusione della compilazione di una Richiesta di Trasferta ovvero di una Richiesta di Modifica e prima che la stessa venga inoltrata dall'utente al BTC/Implant, l'invio, attraverso mail, di “richiesta” di pre-autorizzazione di una Richiesta di Trasferta ovvero di una Richiesta di Modifica.

L'autorizzatore dovrà avere la possibilità, attraverso il Travel Tool, di visualizzare e approvare ovvero respingere la Richiesta visualizzata. Solo in caso di approvazione da parte dell'autorizzatore, il Travel Tool dovrà permettere all'utente l'inoltro della Richiesta al BTC/Implant. In caso di rifiuto da parte dell'autorizzatore, il Travel Tool dovrà inibire l'invio della Richiesta al BTC/Implant informando contestualmente con apposita mail il Richiedente.

2) Autorizzazione informatizzata alla spesa

Questa funzionalità dovrà prevedere, contestualmente alla scelta, da parte dell'utente, della singola soluzione tra quelle proposte nel consuntivo inviato dal BTC/Implant a riscontro di una di Trasferta



ovvero di una Richiesta di Modifica e prima che la singola soluzione prescelta venga trasmessa al BTC/Implant, l'invio, attraverso mail, di "richiesta" di autorizzazione alla spesa.

L'autorizzatore dovrà avere la possibilità, attraverso il Travel Tool, di visualizzare la singola soluzione prescelta dall'utente, compreso le altre soluzioni proposte dal BTC/Implant nel consuntivo di riferimento della soluzione prescelta, nonché approvare ovvero rifiutare quanto prescelto dall'utente stesso. Solo in caso di approvazione da parte dell'autorizzatore, il Travel Tool dovrà permettere all'utente l'inoltro della soluzione prescelta al BTC/Implant. In caso di rifiuto da parte dell'autorizzatore, il Travel Tool dovrà inibire l'invio al BTC/Implant informando contestualmente con apposita mail il Richiedente.

7.1.2.2 Monitoraggio dello stato di una Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica

Questa funzionalità dovrà permettere al singolo utente di visualizzazione lo "stato" di lavorazione/gestione della singola Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica, compresi data e orario di riferimento. Nel Travel Tool, per ogni singola Richiesta, l'utente dovrà poter identificare almeno i seguenti "stati":

- Richiesta di Trasferta ovvero la Richiesta di Modifica ricevuto dal BTC/Implant;
- Richiesta di Trasferta ovvero la Richiesta di Modifica presa in carico dal BTC/Implant;
- Consuntivo inviato dal BTC/Implant all'utente Richiedente;
- Soluzioni prescelte dall'utente (soluzioni prescelte tra quelle proposte dal BTC/Implant nel consuntivo) ricevute dal BTC/Implant;
- Documenti di viaggio emessi/inviati dal BTC/Implant.

Per ciascuno "stato" dovrà essere inoltre visualizzabile dall'utente la data e l'orario di riferimento (Es. Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica presa in carico dal BTC/Implant il 10/10/2021 alle ore 09.15).

7.1.2.3 Alert MAIL e/o SMS sull'incompatibilità di una richiesta rispetto alle prescrizioni contrattuali e alla Travel policy dell'Amministrazione

Questa funzionalità dovrà prevedere l'invio, attraverso MAIL o SMS, al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) e all'autorizzatore di riferimento, se coinvolto nel processo autorizzativo del Travel Tool, di una comunicazione di "Alert" che evidenzi l'incompatibilità di quanto richiesto ovvero prescelto dal Richiedente (ovvero dal Viaggiatore) rispetto a quanto definito:

- dalle prescrizioni contrattuali;
- dall'eventuale Travel Policy trasmessa al Fornitore;
- dall'eventuali comunicazioni ovvero disposizioni emesse ad integrazione e/o modifica delle Travel Policy stessa;
- dall'eventuali comunicazioni/disposizioni inerenti le trasferte di lavoro del personale dell'Amministrazione di riferimento.

Qualora questa funzionalità venga attivata sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant processare le richieste incompatibili solo dopo aver ricevuto debito riscontro alla comunicazione di "Alert" da parte dell'autorizzatore, se coinvolto nel processo autorizzativo del Travel Tool, o dal Richiedente (ovvero dal Viaggiatore).



7.1.3 Indisponibilità del Travel Tool ed eventuali interventi di manutenzione

Si premette che per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate a mezzo Travel Tool, l'attivazione e l'utilizzo del suddetto strumento determinerà, per i Richiedenti abbinati alle utenze di cui l'Amministrazione abbia richiesto apposita attivazione, delle restrizioni in merito all'utilizzo dei fax o delle e-mail.

In dettaglio i suddetti Richiedenti potranno utilizzare il fax o la e-mail solo nel caso in cui:

- la connessione al Travel Tool non sia possibile per cause tecniche addebitabili al Fornitore o all'Amministrazione;
- tutti gli altri casi previsti nel presente documento.

Nel caso in cui la connessione al Travel Tool non sia possibile per cause tecniche addebitabili al Fornitore, lo stesso dovrà segnalare tempestivamente la problematica riscontrata all'Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento, e alle utenze attivate per singola Amministrazione indicando altresì i tempi di riattivazione.

Nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di rispettare i tempi di riattivazione comunicati, dovrà segnalare tempestivamente all'Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento e alle utenze attivate per singola Amministrazione, le nuove tempistiche per il ripristino.

Successivamente al ripristino della connessione al Travel Tool, il Fornitore dovrà inviare tempestivamente all'Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento e alle utenze attivate per singola Amministrazione, una comunicazione di avvenuto ripristino.

Nel caso in cui i tempi di fermo del Travel Tool si protraggano per più di 2 ore continuative (max 3 ore complessive in un giorno) nell'arco dell'orario di attività del BTC/Implant, il Fornitore, nello specifico delle Richieste di trasferta effettuate a mezzo fax o e-mail nel periodo di inoperosità del Travel Tool e che dovranno essere lavorate dal BTC/Implant al fine di rispettare i termini in capo al BTC/Implant stesso prescritti nel presente documento, dovrà addebitare la Transaction Fee corrispondente al Servizio utilizzato (Standard, Urgente, Emergenze, etc.) con modalità di richiesta "Travel Tool".

Si sottolinea inoltre che eventuali interventi di manutenzione ordinaria ovvero straordinaria del Travel Tool dovranno essere programmati ed eseguiti dall'AdV nell'orario di chiusura del BTC/Implant e comunicati all'Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento e alle utenze attivate per la singola Amministrazione, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo (tranne i casi in cui la rilevazione della problematica, causa di intervento di manutenzione straordinaria, non permetta di rispettare il suddetto termine).

Nel caso in cui la connessione al Travel Tool non sia possibile per cause tecniche addebitabili all'Amministrazione, sarà l'Amministrazione stessa a comunicarlo, in forma scritta, sia agli utenti interessati sia all'AdV inviando, per quest'ultima, una mail all'Account Manager e/o al Responsabile del Business Travel Center. In detta mail saranno altresì indicati i tempi di risoluzione della problematica riscontrata.



In questo caso, vista la non riconducibilità del fermo/inutilizzabilità del Travel Tool all'AdV, il Fornitore, nello specifico delle Richieste di trasferta effettuate a mezzo fax o e-mail nel periodo di inoperosità del Travel Tool, dovrà addebitare la Transaction Fee corrispondente al Servizio utilizzato con modalità di richiesta "OFF LINE".

7.1.4 Archiviazione dati e documenti

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *archivio* accessibile a tutti gli utenti abilitati all'utilizzo del Travel Tool. All'interno dell'archivio dovrà essere possibile visualizzare e stampare, per ogni Codice ID Trasferta identificativo di una Richiesta di Trasferta effettuata attraverso Travel tool dal singolo utente, oltre alla Data/Ora di ricezione da parte del BTC/Implant della Richiesta di Trasferta nonché eventuali Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione, i seguenti elementi aggiuntivi:

- tutti i consuntivi proposti ed inviati ovvero resi disponibili, attraverso il Travel Tool ovvero in modalità off-line, dal BTC/Implant a riscontro della Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica ed inviati ovvero resi disponibili dal BTC/Implant stesso (consuntivi che dovranno contenere, per ogni soluzione prevista, le relative informazioni di dettaglio);
- tutte le comunicazioni di riscontro, ai consuntivi ricevuti, inviate, attraverso il Travel Tool ovvero in modalità off-line, al BTC/Implant (comunicazioni di riscontro che dovranno contenere le informazioni di dettaglio per la soluzione prescelta);
- tutte le altre comunicazioni intercorse, attraverso il Travel Tool ovvero in modalità off-line, tra gli operatori del BTC/Implant e il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) relative alla Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica (Es. comunicazioni di cancellazione e rimborso);
- tutti i Documenti di Viaggio emessi ed inviati ovvero resi disponibili, attraverso il Travel Tool ovvero in modalità off-line, al Richiedente (ovvero al Viaggiatore).

Si precisa che i suddetti dati/consuntivi/comunicazioni/documenti dovranno essere resi disponibili nel presente archivio entro il 10° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento della singola Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica ovvero Richiesta di Cancellazione a cui i dati/consuntivi/comunicazioni/documenti fanno riferimento.

8 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE

Il Fornitore si obbliga ad erogare un Servizio di Formazione per ogni Amministrazione, successivamente all'invio di apposito Ordine, relativo alle modalità di accesso ai servizi on-line e loro utilizzo (Travel Tool).

Il Servizio di Formazione dovrà essere erogato attraverso n. 1 "Video Tutorial" e n. 1 "Account Demo per attività di training on line".

Il servizio di Formazione dovrà essere supportato, per tutta la vigenza contrattuale da:

- n. 1 "Manuale d'uso" reperibile on-line, direttamente sul Travel Tool, e scaricabile/stampabile;
- uno specifico servizio di "Help Desk Formazione", i cui operatori assegnati dovranno essere contattabili nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00, attraverso un numero di telefono ed una e-mail dedicata.

Le informazioni di dettaglio relative alla modalità di attivazione ed esecuzione del servizio di formazione saranno specificate in documentazione di gara.



9 SERVIZI E MODALITA' DI ESECUZIONE

Nel presente paragrafo vengono descritti i Servizi Base (esecutivi e strumentali), i Servizi Aggiuntivi e le modalità di erogazione degli stessi.

9.1 SERVIZI BASE ESECUTIVI

9.1.1 I SERVIZI BASE ESECUTIVI PER VIAGGIATORE SINGOLO

I servizi base esecutivi per viaggiatore singolo consistono:

- nell'emissione dei Documenti di Viaggio rispondenti alle "Richieste di trasferta" e alle "Richieste di modifica di una trasferta";
- nella gestione del processo di erogazione dei Documenti stessi, secondo quanto indicato al paragrafo 9.6 del presente documento.

Tali servizi si differenziano a seconda delle tempistiche di invio, da parte del viaggiatore singolo, al BTC (nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice, ovvero all'Area Viaggiatore Top ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore), delle "Richieste di trasferta" e delle "Richieste di modifica di una trasferta" rispetto relativamente alla data presunta di inizio della trasferta richiesta e alla data di riferimento della modifica richiesta.

Si precisa che rientrano nei servizi base esecutivi per viaggiatore singolo anche le Richieste di cancellazione, parziale o totale, di trasferte. Eventuali rimborsi, parziali o totali a seconda di quanto previsto dalle policy dell'Operatore Finale di riferimento, dovranno essere effettuati dal Fornitore nei modi e nei tempi descritti al paragrafo 9.4.3 nel presente documento.

Con riferimento ai servizi di cui ai successivi paragrafi 9.1.1.1 e 9.1.1.2, si specifica che:

- in merito alle Richieste di trasferta/modifica effettuate in modalità telefonica, detta modalità sarà utilizzata nel caso di reale impossibilità di comunicare con il BTC/Implant attraverso gli altri canali sopra menzionati (e-mail, fax, Travel Tool). In via eccezionale e solo in caso di reale necessità, il BTC/Implant potrà essere contattato telefonicamente anche per ricevere dallo stesso informazioni relative ai viaggi e/o servizi che saranno riportati nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di modifica ad una Richiesta di trasferta già inviata al BTC/Implant. L'operatore del BTC/Implant dovrà fornire, per quanto di competenza, tutte le informazioni necessarie a soddisfare quanto richiesto dall'interlocutore telefonico indicando altresì gli strumenti che l'interlocutore stesso potrà utilizzare in futuro per gestire in autonomia le espresse esigenze;
- gli obblighi, in termini di "tempi (time limit)" di effettuazione delle attività in capo al Fornitore, sono legati all'orario di operatività dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP del BTC ovvero dell'Implant previsto nel presente documento, ovvero offerto in sede di gara;
- le Richieste di trasferta, ovvero le Richieste di modifica, trasmesse dopo l'orario di termine del servizio, prescritto nel presente documento ovvero offerto in sede di gara, al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.



Si premette che, per specifiche esigenze della singola Amministrazione, potranno esserci dei minimi aggiustamenti procedurali ed operativi che, comunque, non andranno a modificare in termini sostanziali i servizi oggetto del presente documento.

9.1.1.1 Servizio con tempistica “standard”

Il servizio svolto secondo tempistica standard prevede che, le “Richieste di trasferta” o “Richieste di modifica di una trasferta” pervengano al BTC (nello specifico all’Area Viaggiatore Semplice, ovvero all’Area Viaggiatore Top ovvero all’Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero fisicamente a mano presso l’eventuale Implant del Fornitore) secondo le seguenti tempistiche:

- nel caso di richiesta di trasferta: con un anticipo $\geq$ a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di inizio della trasferta richiesta;
- nel caso di richiesta di modifica: con un anticipo $\geq$ a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la data di riferimento della modifica richiesta.

Richiesta di trasferta:

Ricevuta una Richiesta di trasferta, gli operatori del BTC/Implant, in base anche a quanto specificato al paragrafo 9.6 del presente documento, dovranno:

- **nel caso in cui il Richiedente abbia espresso la volontà di emettere il Documento di viaggio richiesto SENZA l’invio delle altre soluzioni previste da contratto**: verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di trasferta ovvero entro l’orario di chiusura dell’Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell’Implant qualora l’orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora, il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all’espletamento della trasferta;
ovvero
- **nel caso in cui il Richiedente abbia espresso la volontà di emettere il Documento di viaggio richiesto CON l’invio delle altre soluzioni previste da contratto** verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 8 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta ovvero entro il time limit offerto in sede di gara, le soluzioni alternative di viaggio (aereo, treno, etc...) e/o servizio (soggiorno, etc ...) individuate. In questo caso l’operatore del BTC/Implant, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta per ogni viaggio e/o servizio richiesto dovrà, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta ovvero entro il time limit, relativo all’emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un’emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l’orario di chiusura dell’Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell’Implant qualora l’orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all’espletamento della trasferta. In questo caso, qualora l’operatore del BTC/Implant dovesse rilevare che una o più delle soluzioni prescelte non sia più disponibile *ovvero* risulti disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta e successivamente prescelta, dovrà inviare, secondo le modalità prescritte al paragrafo 9.6 del presente documento ed entro il time limit di 2 ore lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta ovvero entro il time limit offerto in sede di gara, un secondo consuntivo con nuove soluzioni alternative di viaggio e/o servizio individuate. L’operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le nuove soluzioni alternative proposte dallo stesso, dovrà, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta ovvero entro il time limit, relativo all’emissione del singolo Documento di Viaggio,



indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio eventualmente necessario/i all'espletamento della trasferta.

Richiesta di modifica:

Ricevuta una Richiesta di modifica, gli operatori del BTC/Implant, in base anche a quanto specificato al paragrafo 9.6 del presente documento, dovranno:

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di modifica ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora, la conferma della modifica effettuata insieme al/ai nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto;
ovvero
- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 3 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di modifica ovvero entro il time limit offerto in sede di gara, un consuntivo con le nuove soluzioni di viaggio e/o servizio. In questo caso l'operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta ovvero entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto.

9.1.1.2 Servizio con tempistica "urgente"

Il servizio svolto secondo tempistica urgente prevede che le "Richieste di trasferta" o "Richieste di modifica di una trasferta" pervengano al BTC (nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice, ovvero all'Area Viaggiatore Top ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore) secondo le seguenti tempistiche:

- nel caso di richiesta di trasferta: con un anticipo < a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di inizio della trasferta richiesta e ≥ a 6 ore lavorative antecedenti l'orario presunto di inizio della trasferta richiesta;
- nel caso di richiesta di modifica: con un anticipo < a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la data di riferimento della modifica richiesta e ≥ a 6 ore lavorative antecedenti l'orario di riferimento della modifica richiesta.

Il processo che porta all'emissione dei titoli di viaggio/scambio, sia relativamente alle richieste di trasferta che alle richieste di modifica, è il medesimo di quello descritto per la tempistica standard (par. 9.1.1.1) ma saranno previsti time limits differenti secondo gli schemi di seguito riportati.



1) RICHIEDSTA DI TRASFERTA

	TIPOLOGIA ATTIVITA'	TIME LIMIT	
		TEMPISTICA STANDARD	TEMPISTICA URGENTE
Senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto	EMISSIONE E INVIO DOC VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di trasferta ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora.	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di trasferta ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora.
	INVIO SOLUZIONI ALTERNATIVE DI VIAGGIO	8 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta <i>ovvero</i> entro il time limit offerto in sede di gara	2 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta <i>ovvero</i> entro il time limit offerto in sede di gara
Con l'invio delle altre soluzioni previste da contratto	EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta <i>ovvero</i> entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini.	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta <i>ovvero</i> entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini.
	INVIO SECONDO CONSUNTIVO	2 ore lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta ovvero entro il time limit offerto in sede di gara.	1,30 minuti successivi alla ricezione della soluzione prescelta ovvero entro il time limit offerto in sede di gara.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



	EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta <i>ovvero</i> entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta <i>ovvero</i> entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini
--	----------------------------------	--	--

2) RICHIESTA DI MODIFICA

	ATTIVITA'	TIME LIMIT	
		STANDARD	URGENTE
Senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto	EMISSIONE E INVIO DOC VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di trasferta <i>ovvero</i> entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora.	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di trasferta <i>ovvero</i> entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora.
Con l'invio delle altre soluzioni previste da contratto	INVIO SOLUZIONI ALTERNATIVE DI VIAGGIO	3 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta <i>ovvero</i> entro il time limit offerto in sede di gara	1,30 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di trasferta <i>ovvero</i> entro il time limit offerto in sede di gara



	EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta <i>ovvero</i> entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini.	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta <i>ovvero</i> entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini.
--	----------------------------------	--	--

Lo svolgimento del processo con tempistica "urgente" comporterà la corresponsione da parte dell'Amministrazione, oltre alla transaction fee standard, di uno specifico supplemento.

9.1.1.3 Servizio con tempistica "emergenze"

Il servizio svolto secondo tempistica "emergenze" prevede che le "Richieste di trasferta" o "Richieste di modifica" di una trasferta pervengano al BTC (nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice, ovvero all'Area Viaggiatore Top ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore) secondo le seguenti tempistiche:

- nel caso di richiesta di trasferta: con un anticipo < a 6 (sei) ore lavorative, antecedenti l'orario presunto di inizio della trasferta;
- nel caso di richiesta di modifica: con un anticipo con un anticipo < a 6 (sei) ore lavorative, antecedenti l'orario di riferimento della modifica richiesta.

Richiesta di trasferta:

Ricevuta una richiesta di trasferta, gli operatori del BTC/Implant, dovranno, come dettagliato al paragrafo 9.6 del presente documento, verificare la disponibilità (ovvero fattibilità) di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 20 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di trasferta, i Documenti di Viaggio necessari all'espletamento della trasferta.

Qualora l'operatore del BTC/Implant, come dettagliato al paragrafo 9.6 del presente documento, non possa soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente (ovvero il viaggiatore) in merito al biglietto aereo *ovvero* al biglietto ferroviario *ovvero* al trasferimento marittimo *ovvero* al noleggio a breve termine senza autista *ovvero* al soggiorno *ovvero* ai servizi vari richiesti, dovrà, entro il time limit di 10 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di trasferta, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare in tempo reale le soluzioni disponibili. Definito con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) la soluzione da prenotare e prenotata la medesima, l'operatore del



BTC/Implant dovrà, entro i successivi 10 minuti lavorativi, emettere ed inviare il Documento di Viaggio necessario al Recapito per l'invio dei Documenti di Viaggio.

Richiesta di modifica:

Ricevuta una richiesta di modifica, gli operatori del BTC/Implant dovranno, come dettagliato al paragrafo 9.6 del presente documento, verificare la disponibilità (ovvero fattibilità) di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 20 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di modifica, l'eventuale Documento di Viaggio e i dati di riferimento della modifica effettuata.

Qualora la modifica richiesta, come dettagliato al paragrafo 9.6 del presente documento, sia inapplicabile ovvero produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili, sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit di 10 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di modifica, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore". Definita con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) la soluzione più adeguata, l'operatore dovrà effettuare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere ed inviare, al Recapito per l'invio dei Documenti di Viaggio ed entro i successivi 10 minuti lavorativi, l'eventuale Documento di Viaggio insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

In merito al Servizio con tempistica emergenze richiesto in modalità telefonica, si specifica che l'operatore del BTC/Implant dovrà, contestualmente alla telefonata:

- richiedere eventuali informazioni aggiuntive necessarie all'espletamento delle attività di competenza;
- verificare le soluzioni disponibili e condividere le medesime con l'interlocutore telefonico al fine di definire congiuntamente la soluzione da prenotare;
- prenotare la soluzione prescelta.

L'operatore del BTC/Implant, effettuata la prenotazione, dovrà emettere ed inviare, al Recapito per l'invio dei Documenti di Viaggio ed entro i successivi 10 minuti, l'eventuale Documento di Viaggio insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Lo svolgimento del processo con tempistica "emergenze" comporterà la corresponsione da parte dell'Amministrazione, oltre alla transaction fee standard, di uno specifico supplemento.

9.2 SERVIZI BASE ESECUTIVI PER GRUPPI

Si premette che viene considerato "Gruppo" un numero di viaggiatori ≥ 10 per i quali viene richiesta una trasferta che preveda, in linea di massima, la medesima programmazione.

Il presente servizio consiste:

- nell'emissione dei Documenti di Viaggio rispondenti alle Richieste di trasferta Gruppi pervenute al BTC, nello specifico all'Area Gruppi, ovvero all'Implant attraverso i canali off-line con un anticipo ≥ 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di inizio della trasferta richiesta;
- nella gestione del processo di erogazione dei Documenti stessi, secondo quanto di seguito.

Ricevuta una Richiesta di trasferta Gruppi gli operatori del BTC/Implant dovranno dare riscontro, entro 1 ora lavorativa dalla ricezione della richiesta, a mezzo mail al Richiedente di riferimento indicando il Codice



ID Trasferta (Gruppi) e delle eventuali informazioni/dati necessari per poter procedere alle attività di verifica delle migliori opportunità, in termini di costi e di programmazione, rispetto alle necessità/indicazioni espresse dal richiedente.

Eventuali contatti telefonici tra Richiedente e Operatore, propedeutici al reperimento di dette informazioni/dati, dovranno essere poi riportati su apposita comunicazione scritta che l'Operatore dovrà inviare al Richiedente medesimo.

Ciò posto l'Operatore del BTC/Implant, ricevuta apposita richiesta e:

- trasmesso Codice ID trasferta Gruppi;
- ricevute tutte le informazioni/dati dal Richiedente dell'Amministrazione;

dovrà verificare, entro i successivi 4 giorni lavorativi le disponibilità più economiche offerte dal mercato rispetto alle necessità espresse nella richiesta (e successive comunicazioni) di riferimento inviando contestualmente almeno 3 soluzioni disponibili per singolo servizio richiesto (volo Aereo, e/o treno e/o pernottamento e/o trasporto locale, etc...) specificando altresì le relative policy.

Ricevuto riscontro scritto con l'indicazione delle soluzioni prescelte, l'Operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Richiedente di riferimento, entro il time limit che sarà specificato in documentazione di gara, tutti i titoli di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno richiesti insieme al programma di viaggio (programma che dovrà riportare nel dettaglio di tutte le informazioni/dati necessari per la corretta esecuzione della trasferta, gli importi dei singoli titolo di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno richiesti e l'importo totale della trasferta di gruppo).

Eventuali modifiche dovranno essere tempestivamente comunicate dal Richiedente di riferimento in forma scritta ovvero via telefono (in tal caso vale quanto sopra riportato in merito agli obblighi in capo all'Operatore dell'Area Gruppi) indicando altresì il Codice ID della Trasferta.

Ricevuta la richiesta di modifica ed eventuali informazioni/dati aggiuntivi, l'Operatore dovrà dare riscontro al Richiedente, entro il time limit che sarà specificato in documentazione di gara, inviando:

- eventuali nuovi titoli di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno (qualora le modifiche richieste non prevedano costi aggiuntivi) con il programma di viaggio aggiornato;

ovvero

- il dettaglio dei costi aggiuntivi necessari per procedere con le modifiche richieste.

In questo secondo caso l'Operatore dovrà inviare eventuali nuovi titoli di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno, entro il time limit che sarà specificato in documentazione di gara, avendo cura di allegare il programma di viaggio aggiornato con il dettaglio degli importi aggiuntivi e l'importo totale aggiornato.

Alcune Amministrazioni potrebbero avere la necessità di personalizzare la gestione delle Trasferte di Gruppo. In tal caso il Referente Amministrazione avrà cura di condividere in apposita riunione dette necessità con l'Account Manager e il Responsabile Informatico e del BTC. Quanto definito in riunione dovrà essere riportato in apposita relazione controfirmata dai soggetti sopraindicati.

9.3 SERVIZI DI ANCILLARY

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



I servizi di ancillary sono quei servizi legati alla tipologia di viaggio “aereo” quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- assegnazione del posto a bordo;
- web check in;
- prenotazione parcheggio in aeroporto;
- bagaglio extra;
- imbarco prioritario;
- fast track (controlli di sicurezza);
- attesa in aeroporto in una lounge.

Tali servizi potranno essere richiesti dall'Amministrazione:

- a) al momento dell'invio della richiesta di trasferta;
- b) successivamente all'invio della richiesta di trasferta ovvero successivamente alla conferma di una delle proposte ricevute dal fornitore.

Per lo svolgimento delle attività connesse all'acquisizione di tali servizi, il fornitore sarà remunerato, secondo quanto previsto al paragrafo 10.1.3, solo nel caso di cui alla lettera b). Si precisa che in caso di viaggiatori top/Alias, tali attività non saranno remunerate al fornitore perché ricomprese nel supplemento riconosciuto per tale categoria di viaggiatore.

In documentazione di gara saranno specificati ulteriori dettagli relativi alla modalità di erogazione del servizio.

9.4 SERVIZI BASE STRUMENTALI

9.4.1 Business travel center

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione l'operatività, nei modi e nei termini prescritti nel presente documento ed eventualmente offerti in sede di gara, di un Business Travel Center (BTC), ovvero almeno un centro di ricezione e gestione delle singole Richieste, costituito da proprio personale operativo (o “operatori del BTC”) che abbia, per quanto riguarda il personale assegnato alle attività di cui al presente paragrafo, un'adeguata esperienza professionale nell'ambito dei servizi di competenza ivi descritti ed il livello di inquadramento contrattuale eventualmente offerto in sede di gara.

Nel BTC dovranno essere previste dall'AdV un numero di postazioni operative, nonché di operatori ad esse assegnate, adeguato a soddisfare le richieste di servizio che via via si andranno ad incrementare a seconda delle Amministrazioni che attiveranno i servizi oggetto dell'AQ.

Le postazioni operative dovranno essere dotate di apparati informatici atti a garantire la gestione dell'intero ciclo inerente le richieste che saranno effettuate dalle Amministrazioni e l'operatività del personale dedicato alle Amministrazioni.

Il BTC dovrà prevedere n. 4 specifiche Aree dedicate alla gestione delle richieste inviate dalle singole Amministrazioni; in dettaglio:

1. “Area Viaggiatore Semplice”;
2. “Area Viaggiatore TOP/ALIAS”;
3. “Area Gruppi (Viaggiatori in Gruppo)”;



operative e contattabili in tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 09.00 - 18.00, ovvero nella fascia oraria offerta in sede di gara, ad esclusione del 24 dicembre e del 31 dicembre in cui si richiede, qualora giorni lavorativi, l'operatività dalle ore 09.00 alle ore 14.00;

4. "Area Gestione Emergenze" dedicata alla gestione delle richieste inviate dalle singole Amministrazioni al di fuori dell'orario nonché dei giorni di operatività delle Aree Viaggiatore Semplice, Viaggiatore TOP/ALIAS e Gruppi. In sintesi l'Area Gestione Emergenze dovrà essere contattabile 365 giorni l'anno, festivi e prefestivi inclusi.

Per tutte le tipologie di viaggiatori sopra indicate, l'AdV, attraverso il proprio personale operativo, dovrà garantire:

- i servizi così come prescritti e riportati nei documenti contrattuali;
- assistenza in caso di cancellazione o ritardo di volo e/o treno e/o di altro vettore e, se richiesto o necessario, ri-prenotazione su altro volo e/o treno e/o altro vettore concordato con il richiedente ovvero con il viaggiatore;
- assistenza in caso di criticità riscontrata su una prenotazione alberghiera o di altro servizio² e contestuale risoluzione delle stesse sempre in accordo con il Richiedente ovvero con il viaggiatore;
- assistenza e risoluzione di altri problemi legati alla trasferta da organizzare o in essere.

I recapiti (utenze telefoniche, fax, email) che saranno attivati nelle diverse Aree sopra indicate dovranno essere comunicati al Referente della singola Amministrazione contestualmente all'attivazione dei servizi oggetto dell'AQ.

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare i Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza anche attraverso il Travel Tool.

Qualora il personale operante presso la presente Area venga contattato per informazioni ovvero comunicazioni inerenti una Richiesta di Trasferta già effettuata (es. per controllare lo stato di avanzamento di una richiesta di servizio ovvero per verificare lo stato di consegna di un Documento di Viaggio), avrà l'obbligo di recepire dall'interlocutore il "Codice ID Trasferta" o il "Codice ID Trasferta Gruppi" della Richiesta di Trasferta interessata prima di dare seguito a quanto richiesto.

9.4.1.1 Area Viaggiatore "SEMPLICE"

Il Fornitore, nello specifico della presente Area, si impegna ad attivare:

- almeno n.1 utenza telefonica dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
- almeno n.1 utenza fax dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
- almeno n.1 indirizzo e-mail dedicato.

Si specifica che nel caso di contatti inbound, gli utenti chiamanti dovranno sostenere, attraverso la rispettiva Amministrazione, il costo della chiamata telefonica/fax come di seguito in dettaglio:

- chiamata urbana se l'utente contatta da rete fissa il BTC/Implant che risiede nello stesso Comune/distretto telefonico dell'Amministrazione (es. Roma);

² Esempio di criticità: assenza della prenotazione all'atto del check-in presso la struttura alberghiera prenotata.



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

Gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo 3 anni.

9.4.1.2 Area Viaggiatore "TOP/ALIAS"

Il Fornitore, nello specifico della presente Area, si impegna ad attivare:

- almeno n.1 utenza telefonica dedicata contattabile gratuitamente (Numero Verde) sia da rete telefonica fissa che mobile;
- almeno n.1 utenza fax dedicata contattabile gratuitamente (Numero Verde);
- almeno n.1 indirizzo e-mail dedicato.

Gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo 5 anni ed un livello elevato della conoscenza della lingua inglese.

Qualora, per problemi tecnici non riconducibili alle Amministrazioni, non sia possibile comunicare con l'Area Viaggiatore TOP/ALIAS attraverso i Numeri Verdi (telefono e fax) indicati dall'AdV, potranno essere utilizzati i rispettivi recapiti dell'Area Viaggiatore Semplice. In questo caso gli operatori della suddetta Area trasferiranno la telefonata ricevuta ovvero consegneranno immediatamente il fax ricevuto all'Area di competenza.

Per quanto riguarda il Viaggiatore TOP, il Fornitore, attraverso il proprio personale operativo, oltre a quanto prescritto in merito nel presente documento, dovrà:

- a. assicurare la riservatezza delle informazioni relative alle trasferte dei suddetti viaggiatori;
- b. rispondere in maniera esaustiva a richieste di informazioni e assistenza per l'organizzazione delle trasferte;
- c. assicurare, ove possibile e qualora richiesto dal viaggiatore, le attività connesse all'acquisizione dei servizi di ancillary;
- d. assicurare servizi per l'assistenza aeroportuale e per l'attivazione delle procedure di emergenza fuori dagli orari di normale attività;
- e. prenotare, qualora richiesti, servizi sotto bordo con noleggio di un veicolo, con o senza autista, e trasporto a destinazione (abitazione dipendente o sede di lavoro del dipendente, ecc. – servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- f. assicurare, qualora richiesto, la consegna dei documenti di viaggio in formato cartaceo in località particolari e/o con un elevato grado di riservatezza (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- g. organizzare e fornire assistenza fisica in aeroporto (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- h. prenotare, qualora richieste e dove disponibili, salette attrezzate, con relativi servizi annessi qualora necessari (es. catering, hostess, assistenza tecnica), presso i principali aeroporti nazionali, internazionali e intercontinentali (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Con specifico riferimento al Viaggiatore "ALIAS", in fase di Richiesta di trasferta ovvero di modifica di una prenotazione già effettuata, verrà comunicata all'Area del BTC di riferimento un'identità "Alias". In questo caso il Fornitore, attraverso il proprio personale operativo, sarà tenuto a fornire al viaggiatore interessato, nei limiti imposti dagli Operatori Finali, Documenti di Viaggio "cifrati" e non riportanti le generalità del viaggiatore "Alias" e i dettagli della relativa trasferta.

Gli operatori dell'Area Viaggiatore TOP/ALIAS, prima di processare una Richiesta di Trasferta per un viaggiatore selezionato come TOP, dovranno verificare:

- a) che il nominativo del suddetto viaggiatore sia inserito nell'Elenco Viaggiatori TOP di riferimento, trasmesso dalle singole Amministrazioni al Fornitore;
- b) che la richiesta sia pervenuta da persona abilitata ad effettuare le Richieste di trasferta per il suddetto viaggiatore.

Nel caso in cui venga riscontrata dagli operatori un'anomalia rispetto alle informazioni in proprio possesso, dovranno contattare tempestivamente il Referente Amministrazione di riferimento ovvero il Richiedente della trasferta per evidenziare l'anomalia riscontrata. Solo successivamente all'esito positivo della suddetta verifica, gli operatori potranno processare la richiesta ricevuta.

In deroga a quanto appena prescritto in merito alle verifiche di cui ai suddetti punti a) e b), gli operatori dell'Area Viaggiatore TOP/ALIAS potranno processare le Richieste di Trasferta, senza richiedere delucidazioni sulle anomalie riscontrate, nel caso in cui nella richiesta per un viaggiatore non inserito nell'elenco Viaggiatori Top, sia che questa venga inoltrata da persona abilitata ad effettuare le Richieste di Trasferta per un Viaggiatore Top sia che questa venga inoltrata da altro personale dell'Amministrazione abilitato comunque ad effettuare Richieste di Trasferta anche se non inserito nell'elenco Viaggiatori Top, venga specificato che il viaggiatore per cui si sta richiedendo il servizio andrà in trasferta al seguito di un Viaggiatore Top (Viaggiatore Top di cui dovrà altresì essere riportato il nominativo e lo stesso dovrà risultare nell'elenco, in possesso degli operatori del BTC).

9.4.1.3 Area "GRUPPI" (Viaggiatori in Gruppo)

Il Fornitore, nello specifico della presente Area, si impegna ad attivare:

- almeno n.1 utenza telefonica dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
- almeno n.1 utenza fax dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
- almeno n.1 indirizzo e-mail dedicato.

Si specifica che nel caso di contatti inbound, gli utenti chiamanti dovranno sostenere, attraverso la rispettiva Amministrazione, il costo della chiamata telefonica/fax come di seguito in dettaglio:

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



Gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo 3 anni.

Qualora, per problemi tecnici non riconducibili alle Amministrazioni, non sia possibile comunicare con l'Area Gruppi attraverso i numeri (telefono e fax) indicati dall'AdV, potranno essere utilizzati i rispettivi recapiti dell'Area Viaggiatore Semplice. In questo caso gli operatori della suddetta Area trasferiranno la telefonata ricevuta ovvero consegneranno immediatamente il fax/mail ricevuta all'Area di competenza. Se tra i viaggiatori facenti parte del Gruppo dovesse essere segnalato uno o più Viaggiatori TOP ovvero uno o più viaggiatori ALIAS, il Fornitore, attraverso il proprio personale operativo dovrà svolgere le attività indicate al paragrafo 9.4.1.2 dalla lettera a. alla lettera j..

Con specifico riferimento al Viaggiatore "ALIAS", in fase di Richiesta di trasferta ovvero di modifica di una prenotazione già effettuata, verrà comunicata all'Area del BTC di riferimento un'identità "Alias". In questo caso il Fornitore, attraverso il proprio personale operativo, sarà tenuto a fornire al viaggiatore interessato, nei limiti imposti dagli Operatori Finali, Documenti di Viaggio "cifrati" e non riportanti le generalità del viaggiatore "Alias" e i dettagli della relativa trasferta.

9.4.1.4 Area Gestioni Emergenze

Il Fornitore, nello specifico della presente Area, si impegna ad attivare:

- almeno n.1 utenza telefonica dedicata contattabile sia da rete telefonica fissa che mobile;
- almeno n.1 utenza fax dedicata;
- almeno n.1 indirizzo e-mail dedicato.

Gli operatori dell'Area Gestioni Emergenze, prima di processare una Richiesta di Trasferta per un viaggiatore segnalato come TOP nella richiesta stessa, dovranno verificare:

- a) che il nominativo del suddetto viaggiatore sia inserito nell'elenco Viaggiatori TOP di riferimento;
- b) che la richiesta sia pervenuta da persona abilitata ad effettuare le Richieste di trasferta per il suddetto viaggiatore.

Nel caso in cui venga riscontrata dagli operatori un'anomalia rispetto alle informazioni in proprio possesso, dovranno contattare tempestivamente il "Referente Amministrazione" di riferimento ovvero il Richiedente della trasferta per evidenziare l'anomalia riscontrata. Solo successivamente all'esito positivo della suddetta verifica, gli operatori potranno processare la richiesta ricevuta.

In deroga a quanto appena prescritto in merito alle verifiche di cui ai suddetti punti a) e b), gli operatori dell'Area Gestioni Emergenze potranno processare le Richieste di Trasferta, senza richiedere delucidazioni sulle anomalie riscontrate, nel caso in cui nella richiesta per un viaggiatore non inserito nell'elenco Viaggiatori Top, sia che questa venga inoltrata da persona abilitata ad effettuare le Richieste di Trasferta per un Viaggiatore Top sia che questa venga inoltrata da altro personale dell'Amministrazione abilitato comunque ad effettuare Richieste di Trasferta anche se non inserito nell'elenco Viaggiatori Top, venga specificato che il viaggiatore per cui si sta richiedendo il servizio andrà in trasferta al seguito di un Viaggiatore Top (Viaggiatore Top di cui dovrà altresì essere riportato il nominativo e lo stesso dovrà risultare nell'elenco, in possesso degli operatori del BTC).



Gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo 5 anni nonché in grado di rispondere sia in lingua italiana che inglese.

9.4.2 Servizio di supporto all'Amministrazione per il controllo della domanda

Attraverso tale servizio il Fornitore dovrà fornire supporto all'Amministrazione, in fase di predisposizione dell'ordinativo di fornitura, per la corretta individuazione del proprio fabbisogno in termini di tipologia di servizi e quantità da ordinare.

Pertanto, preliminarmente alla predisposizione dell'ordinativo di fornitura, qualora l'Amministrazione lo ritenga necessario, potrà contattare il Fornitore, tramite l'indirizzo email che lo stesso avrà messo a disposizione sul sito <https://www.acquistinretepa.it>, per richiedere un supporto nella corretta predisposizione dell'ordine.

Il Fornitore, a seguito della ricezione dell'email, dovrà, entro il time limit che sarà indicato in documentazione di gara, contattare l'Amministrazione per fornirle il supporto necessario secondo le modalità offerte dallo stesso in fase di gara.

Eventuali ulteriori specifiche relative al servizio saranno indicate in documentazione di gara.

9.4.3 Servizio rimborso

Attraverso tale servizio il Fornitore dovrà rimborsare, previa debita richiesta:

- 1) i Documenti di Viaggio emessi dal Fornitore in favore delle singole Amministrazioni ma non utilizzati in parte o in toto;
- 2) i Documenti di Viaggio non richiesti dalla singola Amministrazione ma addebitati erroneamente dal Fornitore all'Amministrazione stessa;
- 3) i Documenti di Viaggio i cui riferimenti della prenotazione non corrispondano a quelli indicati in fase di Richiesta di trasferta o di modifica e, per questo motivo, risultino inutilizzabili nella trasferta per i quali sono stati emessi;
- 4) eventuali "transaction fee" erroneamente addebitate;
- 5) qualsiasi altro importo addebitato alla singola Amministrazione e non riconducibile ad una Richiesta di trasferta o di modifica effettuata dall'Amministrazione stessa.

Si specifica invece che in merito al Servizio Rimborso non è prevista alcuna transaction fee di addebito in quanto lo stesso è da intendersi incluso nei corrispettivi previsti per i Servizi Base.

Per quanto riguarda il punto 1), l'importo che il Fornitore dovrà rimborsare all'Amministrazione interessata, anche attraverso gli strumenti di pagamento utilizzati dall'Amministrazione in fase d'acquisto del singolo Documento di Viaggio per cui viene richiesto il rimborso, dovrà essere determinato sulla base di quanto previsto dalla policy di riferimento del Documento di Viaggio per il quale si sta richiedendo il rimborso parziale o totale.

Per quanto riguarda i punti 2), 4) e 5) l'importo che il Fornitore dovrà rimborsare all'Amministrazione interessata sarà l'importo corrispondente all'errato addebito.

Per quanto riguarda il punto 3), qualora la causale dell'inutilizzabilità del Documento di Viaggio sia ascrivibile al Fornitore, dovrà essere rimborsato all'Amministrazione interessata l'importo corrispondente al Documento di Viaggio inutilizzabile. Nel caso in cui la causale dell'inutilizzabilità del Documento di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Viaggio sia ascrivibile all'Amministrazione richiedente, l'importo che il Fornitore dovrà rimborsare all'Amministrazione interessata, anche attraverso gli strumenti di pagamento utilizzati dall'Amministrazione in fase d'acquisto del singolo Documento di Viaggio per cui viene richiesto il rimborso, dovrà essere determinato sulla base di quanto previsto dalla policy di riferimento del Documento di Viaggio per il quale si sta richiedendo il rimborso parziale o totale.

Si specifica che l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di Rimborso, dovrà effettuare tutte le attività necessarie al fine del riconoscimento del rimborso richiesto da parte del Fornitore ovvero da parte degli Operatori Finali.

Gli importi relativi ai rimborsi richiesti dovranno essere accreditati dal Fornitore entro il mese successivo alla data di richiesta ad eccezione di quei rimborsi:

- relativi a pagamenti effettuati con carte di pagamento, eventualmente fornite dalla singola Amministrazione ed utilizzate dal Fornitore, per sostenere i pagamenti relativi ai Documenti di viaggio emessi, previa debita richiesta, a favore della suddetta Amministrazione. In questo caso il rimborso dovrà essere effettuato entro i time limits previsti in merito dagli emittitori delle suddette carte di pagamento;
- i cui tempi di evasione del singolo rimborso da parte degli Operatori finali non permettano al Fornitore di rispettare il suddetto termine. In questo caso il rimborso dovrà essere effettuato entro il mese successivo alla data di evasione del rimborso da parte degli Operatori finali.

In documentazione di gara saranno descritte le prescrizioni generali in capo al Fornitore ed in capo alle Amministrazioni in caso di richieste di rimborso per tipologia di modalità di accesso (on line-off line).

9.4.4 Servizio reclami

Il Fornitore dovrà garantire, a titolo gratuito e attraverso un'apposita area, denominata per semplicità "Area Gestione Reclami", un servizio dedicato ai reclami che la singola Amministrazione vorrà esprimere al Fornitore stesso durante la validità dell'ordinativo di fornitura.

La suddetta Area potrà essere contattata nel caso in cui la singola Amministrazione, attraverso i propri Richiedenti ovvero Viaggiatori ovvero Referente Amministrazione, debba effettuare le seguenti tipologie di reclamo:

- *Tipologia 1:* Disservizio ricevuto da un Operatore Finale (disservizio, rispetto a quanto richiesto dall'Amministrazione e prenotato dagli operatori del BTC/Implant, ricevuto da un Operatore Finale, ovvero da personale di riferimento dell'Operatore Finale);
- *Tipologia 2:* Lamentela sul servizio erogato da un Operatore Finale (lamentela relativa al servizio erogato da un Operatore Finale, ad eventuali strutture o mezzi utilizzati dal viaggiatore e forniti dall'Operatore Finale o relativa al servizio erogato e/o a comportamenti del personale di riferimento dell'Operatore Finale);
- *Tipologia 3:* Disservizio ricevuto dal Fornitore (disservizio, rispetto a quanto previsto nei documenti contrattuali, ricevuto dal Fornitore ovvero da uno o più degli operatori del BTC/Implant ovvero da uno più dei Professionisti del Fornitore);
- *Tipologia 4:* Lamentela sul servizio erogato dal Fornitore (lamentela relativa al servizio erogato dal Fornitore, ad eventuali strutture o mezzi utilizzati dal viaggiatore e forniti dall'Operatore



Finale o relativa al servizio erogato e/o a comportamenti di uno o più operatori del BTC/Implant ovvero di uno o più dei Professionisti del Fornitore).

Il Fornitore, nello specifico della presente Area, si impegna ad attivare:

- a) almeno n.1 utenza fax dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
- b) almeno n.1 indirizzo e-mail dedicato.

I suddetti recapiti (e-mail, fax) dovranno essere trasmessi alla singola Amministrazione entro e non oltre il time limit che sarà definito in documentazione di gara.

Posto quanto sopra, l'Amministrazione, qualora rilevi uno o più dei disservizi e/o una lamentela di cui sopra, potrà, attraverso i propri Richiedenti ovvero Viaggiatori ovvero Referente Amministrazione, comunicare le medesime all'Area Gestione Reclami, a mezzo mail ovvero a mezzo fax ovvero attraverso applicativo web (qualora offerto in sede di gara), avendo cura di inserire la Tipologia del reclamo e le informazioni di dettaglio del reclamo stesso.

Il Fornitore, ricevuta la suddetta comunicazione di reclamo e registrata la medesima con apposito Codice ID Reclamo, dovrà darne riscontro scritto³ al mittente entro e non oltre i successivi 2 giorni lavorativi dalla ricezione della suddetta comunicazione.

Nella comunicazione di riscontro dovrà essere riportato:

- il Codice ID Reclamo;
- la Tipologia di reclamo;
- le informazioni di dettaglio del reclamo ricevuto, riportando le informazioni indicate nella comunicazione di reclamo;
- le attività intraprese ovvero che saranno intraprese dal Fornitore al fine di evitare il ripetersi del disservizio e/o lamentela oggetto di reclamo;
- gli eventuali tempi di attuazione delle suddette attività.

9.4.5 Servizio reportistica

Il Fornitore dovrà garantire il servizio in oggetto che consiste nel predisporre dei report, contenenti informazioni relative alle transazioni generate in seguito all'emissione dei Documenti di viaggi ovvero alle prestazioni dei servizi, da inviare a mezzo mail in formato elettronico "xls" (non protetto) e "pdf" (protetto).

Nello specifico dovranno essere forniti i seguenti *report*:

1. reportistica mensile relativa alle Spese di Viaggio;
2. reportistica mensile relativa alle transazioni;
3. reportistica mensile relativa ai Servizi Base e Servizi Aggiuntivi.

In aggiunta alla reportistica obbligatoria sopra indicata, il Fornitore, qualora sia richiesto dall'Amministrazione, deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, i seguenti tipi di reportistica:

³ Ad esempio per un Reclamo inviato in data 07/11/2021 tra le 00:01 e le ore 24:00 dovrà essere dato riscontro entro il 09/11/2021 tra le 00:01 e le ore 24:00.



- Reportistica analitica;
- Reportistica mensile relativa ai rimborsi;
- Reportistica relativa ai reclami;
- Reportistica mensile relativa al recupero I.V.A.

Le specifiche relative alle modalità e tempistiche di invio nonché ai contenuti dei report, saranno riportati nella documentazione di gara.

9.4.6 Servizio fatturazione standard

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la corretta fatturazione dei corrispettivi dovuti al medesimo dall'Amministrazione per la prestazione dei servizi resi, e la corretta produzione dell'*estratto conto* in cui sia chiaramente evincibile l'importo dei rimborsi per le *Spese di Viaggio* eventualmente anticipate dal Fornitore per l'emissione dei Documenti di Viaggio, secondo quanto previsto al paragrafo 10.2 del presente documento, conformemente alle modalità previste dalla normativa nonché alle condizioni e alle modalità che l'Amministrazione prevedrà, in fase di attivazione del servizio, relativamente a:

- il livello di centralizzazione dei pagamenti⁴;
- le modalità di pagamento, secondo quanto previsto nella presente documentazione;
- l'attivazione del servizio di Recupero IVA.

Ciascuna fattura STANDARD dovrà essere inviata entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di fatturazione, in formato elettronico (es. pdf), a mezzo e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione e dovrà prevedere:

- le seguenti informazioni *generali* minime:
 - Data Emissione fattura;
 - Numero progressivo fattura;
 - Denominazione/Ragione Sociale Fornitore;
 - Numero di partita IVA Fornitore;
 - Denominazione Amministrazione committente;
 - Nominativo Viaggiatore (ovvero, ove applicabile, Titolare del Documento di Viaggio);
 - Centro di Costo di addebito/accredito dei servizi richiesti;
 - Capitolo di spesa;
 - Codice ID Trasferta (ove assegnato);
 - Tipologia di servizio acquistato;
 - Importo totale (incluso IVA);
 - Importo IVA;
 - N° bolla di riferimento;
- per i Corrispettivi, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:
 - Destinazione ovvero Luogo di svolgimento servizio;
 - Data partenza ovvero Data inizio servizio;
 - Tipologia di Corrispettivo;

⁴ Esempio: Fatturazione distinta per centri di costo ovvero per capitolo di spesa.



- per ogni Voucher Alberghiero emesso, per cui l'Amministrazione abbia attivato il Servizio Recupero dell'IVA, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:
 - Luogo di svolgimento servizio;
 - Data partenza;
 - Ragione sociale Struttura Ricettiva (incluso recapiti);
 - Data Check-in;
 - Data Check-out;
 - Tipologia di sistemazione;
 - N° Voucher;
 - Tariffa;
- per ogni Voucher Noleggio veicoli, per cui l'Amministrazione ha richiesto il Servizio Recupero dell'IVA, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:
 - Destinazione;
 - Data inizio noleggio;
 - Ragione sociale Società di noleggio veicoli;
 - Data Riconsegna veicolo;
 - Tipologia di veicolo;
 - N° Voucher;
 - Tariffa.

Congiuntamente alla presentazione della fattura, il Fornitore dovrà inviare entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di fatturazione, l'estratto conto STANDARD, in formato elettronico (es. pdf), a mezzo e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione, relativo a tutti i Documenti di Viaggio emessi. Tale estratto conto dovrà prevedere:

- le seguenti informazioni *generali* minime:
 - Data Emissione estratto conto;
 - Numero progressivo estratto conto;
 - Denominazione/Ragione Sociale Fornitore;
 - Numero di partita IVA Fornitore;
 - Denominazione Amministrazione committente;
 - Nominativo Viaggiatore (ovvero Titolare del Documento di Viaggio);
 - Centro di Costo di addebito/accredito dei servizi richiesti;
 - Capitolo di spesa;
 - Codice ID Trasferta (ove assegnato);
 - Tipologia servizio acquistato;
 - Ragione sociale Operatore finale;
 - Tariffa;
 - Importo totale (ove applicabile, inclusivo dell'IVA);
 - Importo IVA (ove applicabile);
 - N° bolla di riferimento;
- per ogni Voucher Alberghiero e Noleggio veicoli emesso, altresì le informazioni *aggiuntive* minime di cui sopra;
- per ogni Biglietto ferroviario/marittimo/Autobus emesso, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



- Data partenza;
- Itinerario;
- Classe di viaggio (ove applicabile);
- N° Biglietto;
- per ogni Biglietto aereo emesso, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:
 - Data partenza;
 - Itinerario;
 - Data e Orario Partenza;
 - Classe di viaggio;
 - Tipologia tariffa applicata;
 - N° Biglietto;
 - Tariffe aeroportuali;
 - Tariffa eventuali servizi di ancillary a pagamento;
- per ogni Altro Documento di viaggio emesso, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:
 - Destinazione;
 - Data partenza (ove applicabile);
 - Data e Orario Inizio servizio;
 - N° Documento di viaggio.

9.4.7 Servizio Customer Satisfaction

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un servizio di Customer Satisfaction strutturata che dovrà essere svolto somministrando ai Richiedenti ed ai Viaggiatori dell'Amministrazione un apposito questionario di Customer Satisfaction che consenta all'Amministrazione, di monitorare:

- il livello qualitativo del servizio reso dal Fornitore;
- il rispetto delle tempistiche (time limits) e delle prescrizioni previste contrattualmente;
- il grado di soddisfazione dei Richiedenti e dei Viaggiatori sia sui servizi resi che sul livello di cortesia e professionalità degli operatori e dei professionisti del Fornitore;
- eventuali suggerimenti/indicazioni su aspetti migliorativi inerenti i servizi resi dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà effettuare le attività di Customer Satisfaction con cadenza semestrale a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto documento, avendo cura di condividere con il Referente dell'Amministrazione eventuali criticità riscontrate nella somministrazione del questionario e proponendo, ove ritenuto necessario, eventuali azioni correttive che il Referente dell'Amministrazione avrà facoltà di accettare o meno.

Le modalità relative allo svolgimento del servizio saranno indicate in documentazione di gara.

9.4.7.1 Customer satisfaction sulle strutture ricettive utilizzate dai Viaggiatori

Il Fornitore, con cadenza bimestrale, dovrà inviare a mezzo mail ad ogni viaggiatore un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione della singola struttura ricettiva utilizzata dal viaggiatore nel periodo oggetto di indagine.

Attraverso il questionario si dovrà evidenziare, per singola struttura ricettiva, il gradimento del viaggiatore almeno sui seguenti requisiti:

- **Struttura ricettiva** – pulizia, stato delle aree comuni, gradimento in generale;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



- **Camere** – pulizia, dimensioni, confort, servizi & amenities (es. aria condizionata, mini bar, asciugacapelli, etc..), gradimento in generale;
- **Personale** – professionalità, cortesia.

Con cadenza semestrale il Fornitore dovrà, attraverso l'Account Manager, trasmettere al Referente Amministrazione un documento di analisi delle attività di customer satisfaction svolte sulle strutture ricettive utilizzate dai viaggiatori di tutte le Amministrazioni con evidenza, per singola struttura ricettiva, del numero di viaggiatori interpellati (che hanno dato riscontro) e dei diversi livelli di gradimento espressi sui singoli requisiti previsti nel questionario.

In documentazione di gara saranno forniti ulteriori dettagli relativi alla modalità di svolgimento del servizio.

9.5 SERVIZI AGGIUNTIVI

9.5.1 Servizi di integrazione dei sistemi informativi

Si evidenzia che, per quanto riguarda le modalità di accesso ai servizi e di comunicabilità dei dati (sia di flussi in uscita che di ingresso), le Amministrazioni sono dotate di un proprio sistema informativo con il quale, tra l'altro, vengono gestite le trasferte di lavoro del personale.

Pertanto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione una struttura tecnica necessaria alla piena integrazione del proprio sistema informativo con il predetto sistema in essere presso l'Amministrazione, qualora richiesto nell'ordinativo di fornitura. Le specifiche funzionali di tale sistema informativo saranno descritte dall'Amministrazione all'interno di un allegato all'ordinativo di fornitura.

Attraverso tale struttura dovranno essere garantiti i pacchetti di integrazione differenziati in funzione delle seguenti esigenze:

- a) **INTEGRAZIONE BASIC**: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di un'integrazione di un applicativo web con l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) o il richiamo di web service (con tracciati dati di vario formato, quale ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.) ovvero l'invio di un flusso di uscita con il quale vengono trasmessi i dati relativi alla singola Richiesta di trasferta pre-autorizzata. Il Fornitore dovrà garantire, a propria cura e spese, entro e non oltre 10 giorni dalla data di attivazione dell'ordinativo di fornitura, salvo diverso accordo tra le parti il trasferimento, in via informatica ed automatizzata, dei dati relativi alle Richieste di trasferta preautorizzate, inviati informaticamente attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Le richieste di Trasferta effettuate attraverso i suddetti applicativi web delle Amministrazioni rientrano nella modalità off-line e pertanto verranno remunerate come tali.
- b) **INTEGRAZIONE LIGHT**: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di un'integrazione con il proprio sistema informativo con l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) o il richiamo di web service (con tracciati dati di vario formato, quale ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.) ovvero:
 - l'invio di un flusso di uscita con il quale vengono trasmessi i dati relativi alla Richiesta di trasferta pre-autorizzata ovvero alla Richiesta di Modifica autorizzata ovvero del preventivo scelto e autorizzato;
 - la ricezione di un flusso di entrata con i dati concernenti l'acquisto dei titoli (es. tipologia, numero biglietto, vettore, tratta di viaggio, voucher, costo reale, ecc.).



Il Fornitore dovrà garantire entro e non oltre 30 giorni dalla data di attivazione dell'ordinativo di fornitura, salvo diverso accordo tra le parti, lo scambio dei suddetti dati, in via informatica ed automatizzata, inviati/ricevuti informaticamente attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Per tale pacchetto l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore un corrispettivo secondo quanto definito al par. 10.1.4 del presente documento. Le richieste di Trasferita ovvero di Modifica effettuate attraverso i suddetti Sistemi informativi delle Amministrazioni, qualora non comportino l'uso di modalità off-line in nessun passaggio intermedio, rientrano nella modalità on-line e pertanto verranno remunerate come tali.

c) **INTEGRAZIONE HEAVY**: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di un'integrazione con il proprio sistema informativo con l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) o il richiamo di web service (con tracciati dati di vario formato, quale ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.) ovvero:

- l'invio di un flusso di uscita con il quale viene popolato il Travel Tool con i dati relativi alla Richiesta di trasferta pre-autorizzate del singolo Richiedente;
- l'invio di un flusso di ovvero alla Richiesta di Modifica autorizzata ovvero del preventivo scelto e autorizzato;
- la ricezione di un flusso di entrata con i dati concernenti l'acquisto dei titoli (es. tipologia, numero biglietto, vettore, tratta di viaggio, voucher, costo reale, ecc.);
- la generazione di file contabili compatibili con i gestionali in uso dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire entro e non oltre 60 giorni dalla data di attivazione dell'ordinativo di fornitura, salvo diverso accordo tra le parti, lo scambio dei suddetti dati, in via informatica ed automatizzata, inviati/ricevuti informaticamente attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Per tale pacchetto l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore un corrispettivo secondo quanto definito al par. 10.1.4 del presente documento. Le richieste di Trasferita ovvero di Modifica effettuate attraverso i suddetti Sistemi informativi delle Amministrazioni, qualora non comportino l'uso di modalità off-line in nessun passaggio intermedio, rientrano nella modalità on-line e pertanto verranno remunerate come tali.

Qualora l'Amministrazione intenda prevedere nel contratto il servizio in oggetto dovrà espressamente darne evidenza nell'ordinativo di fornitura. Qualora questo non avvenga l'Amministrazione non potrà richiederne l'attivazione durante l'esecuzione del contratto.

L'attivazione dei servizi base ed aggiuntivi di gestione integrata delle trasferte di lavoro richiesti nell'ordinativo di fornitura avverrà solo successivamente all'esito positivo della verifica di conformità del Sistema informativo realizzato dal Fornitore. La verifica di conformità si svolgerà in contraddittorio con il Fornitore e sulla base di prove tecniche dallo stesso definite.

Dell'esito della verifica di conformità sarà redatto apposito verbale in contraddittorio tra le parti.

9.5.2 Implant

Attraverso questo servizio opzionale, sostitutivo delle Aree Viaggiatori del BTC, il fornitore garantisce la realizzazione di una struttura dedicata alla gestione delle richieste presso le sedi indicate dall'Amministrazione.

Il servizio opzionale di "Implant" è consigliato esclusivamente per le Amministrazioni con grandi volumi di trasferte e con Viaggiatori dislocati in un numero limitato di sedi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



In particolare, per dare seguito all'attivazione del servizio Implant, l'Amministrazione indicherà contestualmente all'ordinativo di fornitura le seguenti informazioni minime obbligatorie:

- l'indirizzo della sede dell'Amministrazione presso il quale dovrà essere svolto il servizio per tutta la durata contrattuale, specificando quali sono i locali messi a disposizione del Fornitore;
- conformemente a quanto indicato per gli altri canali di accesso Off-line, se intende nominare come Richiedente un dipendente per ciascun centro di costo, i quali opereranno per il proprio personale viaggiante di riferimento, ovvero tutto il personale viaggiatore;
- il numero delle risorse che il Fornitore dovrà dedicare per eseguire il servizio;
- l'orario e i giorni di operatività del servizio.

L'attivazione del servizio di Implant dovrà avvenire entro 20 giorni lavorativi dalla data di invio al Fornitore delle suddette informazioni minime obbligatorie. I suddetti termini potranno essere derogati in preventivo accordo con l'Amministrazione interessata, in caso di criticità connesse ai locali messi a disposizione dell'Amministrazione stessa.

L'Amministrazione si farà carico dei costi vivi d'esercizio, ivi compresi, le varie utenze (energia elettrica, pulizia del locale, riscaldamento e condizionamento, ecc.) per tutta la durata contrattuale.

Qualora richiesto tale servizio, il Fornitore dovrà garantire una struttura tecnica (risorse dotate di tutte le attrezzature informatiche necessarie a svolgere l'attività richiesta), centro di ricezione e gestione delle Richieste, con i seguenti requisiti:

- essere costituito da un team di risorse professionali dedicate (di seguito "operatori Implant"), con bassa rotazione, con una seniority di almeno 5 anni nel settore del Business Travel, con una buona conoscenza delle lingue, in modo da soddisfare con la massima flessibilità le particolari esigenze di mobilità per lo svolgimento del servizio all'interno della sede dell'Amministrazione, rispettando quanto previsto nel presente documento per le Richieste riferite ad un Viaggiatore Semplice, ad un Viaggiatore TOP/ALIAS ed a Gruppi di viaggiatori.
- essere dotato di apparati informatici in grado di garantire l'operatività del personale, per quanto di competenza, sui sistemi informatici previsti nel presente documento e/o offerti dal Fornitore in sede di gara;
- avere attive almeno:
 - n.1 utenza telefonica dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
 - n.1 utenza fax dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero;
 - n.1 indirizzo e-mail dedicato.

Il Fornitore dovrà garantire che:

- l'allestimento e la funzionalità dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, presso la sede indicata, avvenga entro il giorno lavorativo successivo alla stipula dell'ordinativo di fornitura;
- il proprio personale abbia, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché dovrà vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto del presente documento presso i luoghi di prestazione del servizio;
- le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso la sede dell'Amministrazione dovranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione all'Amministrazione, almeno un giorno lavorativo prima



dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione;

- Il locale dovrà essere utilizzato, sotto la sua piena ed esclusiva responsabilità, con la massima cura e diligenza, assumendosi l'obbligo di non destinarlo ad altri usi senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione, al solo fine dello svolgimento dei servizi oggetto del presente documento;
- sia rispettata la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro per le attività svolte nei locali forniti dall'Amministrazione, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti;
- alla scadenza, o se precedente alla data di cessazione del contratto, a rilasciare il locale all'Amministrazione, nello stato in cui è stato consegnato, salvo il normale deterioramento d'uso.

L'Amministrazione dovrà avere la facoltà di:

- modificare, previa comunicazione ufficiale, sia gli orari di funzionamento sia i locali adibiti allo svolgimento dei servizi, in maniera temporanea o permanente;
- richiedere in ogni momento, a proprio insindacabile giudizio, la sostituzione degli operatori, ove ritenuti non rispondenti alle esigenze dell'Amministrazione stessa. Il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione entro 7 giorni solari dalla ricezione della richiesta.

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare l'Amministrazione interessata, in forma scritta, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di effettuazione delle variazioni comunicate. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza, sempre con 5 giorni lavorativi di anticipo, anche attraverso il Travel Tool.

Le Richieste di trasferta ovvero le Richieste di modifica ovvero le Richieste di cancellazione, potranno essere effettuate all'Implant nelle stesse modalità (on-line, off-line e applicativi web delle Amministrazioni) previste al paragrafo 7 del presente documento.

Per tutti i Richiedenti (ovvero i viaggiatori) dell'Amministrazione, l'Adv, attraverso il proprio personale operativo distaccato presso la sede dell'Amministrazione, dovrà garantire:

- i servizi così come prescritti e riportati nei documenti contrattuali;
- assistenza in caso di cancellazione o ritardo di un volo e/o di un treno e/o di altro vettore e, se richiesto o necessario, riprogrammazione su altro volo e/o treno e/o altro vettore concordato con il Richiedente ovvero con il viaggiatore;
- assistenza in caso di criticità riscontrata su una prenotazione alberghiera o di altro servizio (esempio di criticità: assenza della prenotazione all'atto del check-in presso la struttura alberghiera prenotata) e contestuale risoluzione delle stesse sempre in accordo con il Richiedente ovvero con il viaggiatore;
- assistenza e risoluzione di altri problemi legati alla trasferta da organizzare o in essere.

Qualora gli operatori dell'Implant vengano contattati per informazioni ovvero comunicazioni inerenti una Richiesta di Trasferta già effettuata (es. per controllare lo stato di avanzamento di una richiesta di servizio ovvero per verificare lo stato di consegna di un Documento di Viaggio ovvero per modificare una



prenotazione ovvero per cancellare una prenotazione), avranno l'obbligo di recepire dall'interlocutore il "Codice ID Trasferta" della Richiesta di Trasferta interessata prima di dare seguito a quanto richiesto.

Qualora l'Amministrazione non indicherà nell'ordinativo di fornitura tale servizio, non potrà poi richiederne l'attivazione durante l'esecuzione del contratto.

Il corrispettivo per la prestazione del presente servizio è indicato al paragrafo 10.1.4 del presente documento.

9.5.3 Servizio di recupero I.V.A

Laddove sia espressamente richiesto da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà effettuare, nei confronti dell'Amministrazione richiedente, il servizio di Recupero IVA.

Tale servizio prevede l'obbligo per il Fornitore di svolgere tutte quelle attività, previste dalla normativa vigente in merito, compreso eventuali modifiche intercorse durante la validità dell'AQ, necessarie all'ottenimento del recupero dell'I.V.A. da parte dell'Amministrazione richiedente.

Qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del servizio in oggetto dovrà conferire all'AdV, che accetterà, mandato senza rappresentanza per l'acquisto di Titoli di viaggio che rientrano nella suddetta normativa, in nome dell'AdV ma per conto e nell'interesse dell'Amministrazione, così come specificamente richiesti di volta in volta dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà quindi, sulla base di tale mandato, emettere fattura in base alle disposizioni fiscali attualmente vigenti.

Il mandato senza rappresentanza, conferito dall'Amministrazione al Fornitore, si intenderà applicabile in modo esclusivo alle prenotazioni di servizi di viaggio singoli (es. soggiorni e noleggio veicoli), richieste con le modalità stabilite nel presente documento, effettuate dal Fornitore per conto dell'Amministrazione e pagate direttamente dal Fornitore. Sono pertanto escluse le eventuali prenotazioni effettuate dal Fornitore per conto dell'Amministrazione ma pagate direttamente dalla Amministrazione o dai propri viaggiatori.

A titolo indicativo e non esaustivo di seguito si elencano le attività che il Fornitore dovrà garantire:

- ricezione da parte degli Operatori Finali della documentazione necessaria all'ottenimento del recupero dell'I.V.A. da parte dell'Amministrazione;
- verifica d'idoneità dei documenti ricevuti dagli Operatori Finali ed eventuale richiesta di riemissione dei medesimi qualora non conformi a quanto previsto dalla normativa vigente in ambito di recupero I.V.A.;
- attivazione, gestione e monitoraggio delle pratiche necessarie all'ottenimento del recupero I.V.A. da parte dell'Amministrazione.

Il corrispettivo relativo al servizio in oggetto verrà addebitato all'Amministrazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 10.1.4 del presente documento.



9.5.4 Servizio di fatturazione personalizzata

Qualora l'Amministrazione abbia necessità di personalizzare la struttura della Fatturazione (intesa come modifica/integrazione di informazioni/dati rispetto alla fatturazione STANDARD che potrebbero anche avere un'incidenza sulla numerosità delle fatture/estratti conti da emettere mensilmente) potrà farne richiesta scritta all'Account Manager del Fornitore e comporterà il pagamento di un ulteriore corrispettivo come disciplinato al par. 10.1.4 del presente documento.

Il Fornitore ricevuta la richiesta di fatturazione personalizzata dovrà entro i 5 giorni lavorativi successivi dovrà rapportarsi con il Referente Amministrazione per definire modalità e tempistiche di implementazione di quanto richiesto. In merito alle tempistiche le stesse non potranno superare il mese di ricezione della suddetta richiesta.

Si precisa che i casi di personalizzazione della struttura della Fatturazione, che danno luogo all'applicazione di un ulteriore corrispettivo sono quelli che comportano una modifica/integrazione di informazioni/dati rispetto al "tracciato record" previsto dalla fatturazione STANDARD (vedi par. 9.4.6) che potrebbero anche avere un'incidenza sulla numerosità delle fatture/estratti conti da emettere mensilmente.

Non rientrano pertanto nei casi di personalizzazione della struttura della Fatturazione, che danno luogo all'applicazione di un ulteriore corrispettivo:

- le Richieste di fatturazione provvisoria;
 - le Richieste di fatturazione che prevedano l'inserimento, successivo alla chiusura del programma di viaggio ed invio dei biglietti, dei capitoli di spesa;
 - le Richieste di fatturazione distinta per singola trasferta;
- ovvero tutte le richieste che non comportano una modifica/integrazione di informazioni/dati rispetto al "tracciato record" previsto dalla fatturazione STANDARD (vedi par. 9.4.6).

Il corrispettivo relativo al servizio in oggetto verrà addebitato all'Amministrazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 10.1.4 del presente documento.

9.6 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI LEGATI AD UNA RICHIESTA DI TRASFERTA

Di seguito vengono descritte le modalità di erogazione dei servizi annessi ad una Richiesta di trasferta, ad una Richiesta di modifica e di cancellazione, parziale o totale, di una Richiesta trasferta già trasmessa.

Si premette che l'AdV nello specifico delle attività inerenti una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica, che vedono impegnati gli operatori del BTC (assegnati alle Aree Viaggiatore Semplice, Viaggiatore TOP/ALIAS, Gruppi, Gestione Emergenze) ovvero dell'Implant ed i Professionisti di cui al paragrafo 9.8.1 del presente documento, dovrà garantire:

1. il rispetto di quanto prescritto:
 - nei documenti contrattuali;
 - nella Travel Policy della singola Amministrazione, comprese comunicazioni ovvero disposizioni emesse dalle singole Amministrazioni ad integrazione e/o modifica delle Travel Policy trasmesse;
 - nelle comunicazioni ovvero disposizioni emesse dalle singole Amministrazioni ed inerenti le trasferte di lavoro del proprio personale;
2. l'utilizzo dei principali e più efficaci strumenti, presenti sul mercato dei Viaggi e utilizzabili dal Fornitore sia off-line che on-line (*es. CRS, GDS, OTA, Siti istituzionali degli Operatori finali, in sintesi gli strumenti di e-commerce presenti nel mercato dei Viaggi*) diretti alla ricerca, prenotazione ed

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



offerta delle “migliori opportunità di acquisto”, in ottica di numerosità e di costi, disponibili al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta;

3. l’assegnazione, ad ogni Richiesta di trasferta, di un “Codice ID Trasferta” identificativo della singola trasferta *(nel caso di richieste effettuate a mezzo Travel Tool dovrà essere prevista apposita funzionalità che generi automaticamente il suddetto “Codice ID Trasferta”)*;
4. la lavorazione delle Richieste di trasferta ricevute;
5. la lavorazione delle Richieste di trasferta ricevute solo se alle stesse risultino abbinate le relative autorizzazioni alla trasferta interne alle singole Amministrazioni;
6. la lavorazione delle Richieste di modifica o di rimborso ricevute solo se alle stesse risultino abbinate le informazioni necessarie all’operatore del BTC/Implant per la corretta erogazione di quanto richiesto;
7. l’applicazione alle singole Amministrazioni delle migliori tariffe offerte dagli Operatori Finali, sia attraverso gli strumenti di cui al precedente sub-punto 2 che attraverso tariffe “dedicate o corporate” (paragrafo 9.7 del presente documento), e a non apportare alle medesime alcun “ricarico” (Mark-up).

Con riferimento ai punti 4, 5 e 6 gli operatori del BTC/Implant, qualora dovessero riscontrare la mancanza di una o più delle suddette informazioni, ovvero necessitino di ulteriori chiarimenti sui dati ricevuti, dovranno tempestivamente contattare, nelle modalità previste nel presente documento per i diversi canali di accesso, il Richiedente al fine di recepire quanto necessario all’espletamento delle proprie attività.

Con riferimento al punto 5 verrà specificato dalla singola Amministrazione se ad ogni Richiesta di trasferta dovrà essere obbligatoriamente abbinata l’autorizzazione alla trasferta. In caso contrario gli operatori del BTC/Implant dovranno procedere con le attività di competenza a prescindere dell’autorizzazione alla trasferta.

Con riferimento al precedente punto 1, ogni Amministrazione potrà trasmettere all’Account Manager del Fornitore:

- eventuale documento relativo alla Travel Policy vigente nella singola Amministrazione, correlato da eventuali comunicazioni e/o disposizioni emesse ad integrazione e/o modifica della Travel Policy stessa;
- ovvero
- eventuali comunicazioni e/o disposizioni inerenti i Viaggi di Lavoro del personale di riferimento della singola Amministrazione.

L’Account Manager, o persona da lui delegata, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione dei suddetti documenti dovrà contattare l’Amministrazione interessata per pianificare uno o più incontri diretti a stabilire, in accordo con l’Amministrazione stessa, le ulteriori direttive di cui il personale dell’AdV dovrà tenere conto nello svolgimento delle attività inerenti le richieste che saranno effettuate dall’Amministrazione interessata. Alla conclusione di tale attività sarà redatto congiuntamente tra Fornitore e Amministrazione un documento che attesti quanto concordato tra suddetti soggetti.



9.6.1 Prescrizioni generali relative alla modalità di emissione di un Documento Viaggio

Nel dettaglio sono descritte le prescrizioni generali in capo al Fornitore ed in capo alle Amministrazioni nel caso di richiesta inerente l'emissione della tipologia di Documenti di viaggio richiedibili, indicati nel paragrafo 3.1.1 del presente documento:

Ogni Documento di Viaggio dovrà essere emesso:

- a) in formato elettronico, ove possibile, nonché trasmesso, al Recapito ovvero indirizzo per l'invio dei Documenti di Viaggio indicato nella richiesta, nelle seguenti modalità:
- a mezzo e-mail;
 - a mezzo fax, qualora specificato nella richiesta;
 - a mezzo posta⁵ qualora non sia possibile inviarlo, per la tipologia di Documento di Viaggio emesso, a mezzo e-mail o fax;
- ovvero
- b) in formato cartaceo, ove non sia previsto il formato elettronico ovvero sia richiesto il ritiro presso l'Implant, nonché consegnato nelle seguenti modalità:
- a mezzo posta, al Recapito ovvero all'indirizzo per l'invio dei Documenti di Viaggio indicato nella richiesta;
 - a mano, da parte degli operatori dell'Implant, direttamente al Richiedente (ovvero al viaggiatore).

9.6.2 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto aereo

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero di una Richiesta di modifica, il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate" di cui al paragrafo 9.7 del presente documento, tenendo in considerazione la tipologia di viaggio richiesta (ad es. volo di solo andata, voli in andata e ritorno sulla medesima tratta, etc...), nonché, per singolo volo per Vettore Aereo, per Classe di Viaggio, per Flessibilità del singolo titolo di viaggio ("tariffa aperta" ovvero "tariffa chiusa") così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Quanto successivamente prescritto in merito ad una prenotazione aerea, in corso di vigenza del relativo ordinativo di fornitura, avrà validità sia che:

- venga richiesto un singolo volo;
- vengano richiesti n. 2 voli, uno di andata e uno di ritorno, sulla medesima tratta (es. volo Roma FCO → Milano LIN, Milano LIN → Roma FCO);
- vengano richiesti più voli "su tratte diverse" *ovvero* "che prevedano anche voli di andata e ritorno sulla medesima tratta".

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a una tempistica standard, urgente o emergenze.

9.6.2.1 Gestione soluzioni per prenotazione aerea con tempistiche standard/urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alle tempistiche standard o urgente, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il

⁵ Per "posta" si intende a mezzo corriere espresso ovvero posta prioritaria, ovvero raccomandata, etc ...



Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione aerea, di “emettere il Documento di viaggio (biglietto aereo) richiesto senza l’invio delle altre soluzioni previste da contratto”. Nel caso in cui venga richiesto di “emettere il Documento di viaggio (biglietto aereo) richiesto senza l’invio delle altre soluzioni previste da contratto”, l’operatore del BTC/Implant dovrà:

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa più economica disponibile, aperta o chiusa a seconda di quanto indicato nella relativa richiesta, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il biglietto aereo richiesto.

Nel caso in cui venga richiesto di “emettere il Documento di viaggio (biglietto aereo) richiesto con l’invio delle altre soluzioni previste da contratto”, l’operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, *un consuntivo* delle disponibilità riscontrate sui voli operativi sulla tratta richiesta, al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, sulla base delle seguenti prescrizioni:

- I predetti voli dovranno rispettare i seguenti “tempi di percorrenza”:
 - “tempi di percorrenza” per Voli nazionali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +20%;
 - “tempi di percorrenza” per Voli internazionali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +1h30min;
 - “tempi di percorrenza” per Voli intercontinentali pari al tempo di percorrenza minimo⁶ tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +50%;
- i “range” temporali, nei quali l’operatore del BTC/Implant dovrà ricercare le suddette disponibilità, prevedono soluzioni:
 - 1 ora prima e 1 ora dopo l’orario di partenza indicato nella richiesta per i Voli Nazionali;
 - 1 ora prima e 1 ora dopo l’orario di partenza indicato nella richiesta per i Voli Internazionali;
 - 3 ore prima e 3 ore dopo l’orario di partenza indicato nella richiesta per i Voli Intercontinentali;
- dovranno esser rispettate le casistiche di seguito riportate:

o **per una richiesta di prenotazione aerea a tariffa “Aperta”:**

CASO 1: Soluzioni da proporre per una richiesta con indicazione del Numero del Volo ovvero del Vettore Aereo

Qualora venga richiesta una prenotazione aerea a tariffa “aperta” e nella richiesta venga indicato il *Numero del Volo* ovvero il *Vettore Aereo*, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di volo:

- a) il volo, indicato nella richiesta, a tariffa “aperta” disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “aperta”, e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione;
- b) i voli, erogati da altri Vettori Aerei di linea competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), a tariffa “aperta” disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora

⁶ Esempio: tempo di percorrenza minimo su volo diretto Roma Fiumicino – Bangkok pari a 13 ore.



- prevista per la tariffa “aperta”, inferiore alla tariffa “aperta” di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
- c) i voli, erogati da Vettori Aerei “Low Cost” competitors dei Vettori Aerei di cui alle soluzioni a) e b) qualora gli stessi propongano per la tratta richiesta una tariffa “aperta” con policy riconducibile a quella dei Vettori Aerei di linea, a tariffa “aperta” disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “aperta”, inferiore alla tariffa “aperta” di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
- d) i voli, erogati dal Vettore Aereo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), nelle classi tariffarie riconducibili ad una tariffa Full Flex ed una tariffa Flex, comprese eventuali tariffe corporate qualora previste per le suddette tariffe Full Flex e Flex.

CASO 2: Soluzioni da proporre per una richiesta senza indicazione del Numero del Volo ovvero del Vettore Aereo

Qualora venga richiesta una prenotazione aerea a tariffa “aperta” e nella richiesta non venga indicato il *Numero del Volo* ovvero il *Vettore Aereo*, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di volo:

- a) il volo, erogato da Vettore Aereo di linea, a tariffa “aperta” disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “aperta”, ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all’orario di partenza indicato nella richiesta stessa e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione;
- b) i voli, erogati da medesimo Vettore Aereo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei di linea competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), a tariffa “aperta” disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “aperta”, e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
- c) i voli, erogati da Vettori Aerei “Low Cost” competitors dei Vettori Aerei di cui alle soluzioni a) e b) qualora gli stessi propongano per la tratta richiesta una tariffa “aperta” con policy riconducibile a quella dei Vettori Aerei di linea, a tariffa “aperta” disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “aperta”, e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
- d) i voli, erogati dal Vettore Aereo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), disponibili nelle classi tariffarie riconducibili ad una tariffa Full Flex ed una tariffa Flex, comprese eventuali tariffe corporate qualora previste per le suddette tariffe Full Flex e Flex.

0 per una richiesta di prenotazione aerea a tariffa “Chiusa”:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell’art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



CASO 3: Soluzioni da proporre per una richiesta con indicazione del *Numero del Volo* ovvero del *Vettore Aereo*

Qualora venga richiesta una prenotazione aerea a tariffa “chiusa” e nella richiesta venga indicato il *Numero del Volo* ovvero il *Vettore Aereo*, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di volo:

- a) il volo, indicato nella richiesta, alla tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione;
- b) i voli, erogati da Vettori Aerei di linea competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, inferiore alla tariffa “chiusa” di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
- c) i voli, erogati da Vettori Aerei “Low Cost” competitors dei Vettori di cui alle soluzioni a) e b), a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, inferiore alla tariffa “chiusa” di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno, ove possibile, n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero su tutti i voli proposti;
- d) i voli, erogati da Vettori Aerei di linea o “Low Cost” operativi su altre stazioni aeroportuali nella località di riferimento delle stazioni aeroportuali di partenza e arrivo, a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, inferiore alla tariffa “chiusa” di cui alle soluzioni a), b) e c) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti.

CASO 4: Soluzioni da proporre per una richiesta senza indicazione del *Numero del Volo* ovvero del *Vettore Aereo*

Qualora venga richiesta una prenotazione aerea a tariffa “chiusa” e nella richiesta non venga indicato il *Numero del Volo* ovvero il *Vettore Aereo*, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di volo:

- a) il volo, erogato da Vettore Aereo di linea, a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all’orario di partenza indicato nella richiesta stessa e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione;
- b) i voli, erogati dal medesimo Vettore Aereo di linea proposto alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei di linea competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, inferiore alla tariffa “chiusa” di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
- c) i voli, erogati da Vettori Aerei “Low Cost” competitors dei Vettori di cui alle soluzioni a) e b), a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate



qualora prevista per la tariffa “chiusa”, inferiore per singolo volo alla tariffa “chiusa” di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;

- d) i voli, erogati da Vettori Aerei di linea e “Low Cost” operativi su altre stazioni aeroportuali nella località di riferimento delle stazioni aeroportuali di partenza e arrivo, a tariffa “chiusa” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “chiusa”, inferiore alla tariffa “chiusa” di cui alle soluzioni a), b) e c) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti.

Per ogni volo proposto il *consuntivo* dovrà riportare:

- il “Codice ID Trasferta” di riferimento;
- se il volo è stato prenotato (*obbligatorio dove riportata la dicitura “prenotazione obbligatoria” tranne che la policy interna al Vettore ovvero o i sistemi di prenotazione utilizzati dall’AdV non permettano di effettuare la prenotazione su più voli erogati dallo stesso Vettore Aereo ovvero con emissione contestuale del biglietto aereo*);
- se il volo non è stato prenotato (*riportare la motivazione*);
- il Codice Prenotazione (*solo in caso di “prenotazione obbligatoria”*);
- gli orari e le date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Aeroportuali di partenza e arrivo;
- il Vettore Aereo (Compagnia Aerea);
- il Numero del Volo;
- la Classe Tariffaria (*ad esempio Classe “Y”*);
- la Tariffa (*incluso oneri accessori ed eventuali servizi aggiuntivi a pagamento se indicati nella richiesta*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: time limit di emissione biglietto aereo dalla prenotazione dello stesso, termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del volo, termini relativi al rimborso del biglietto aereo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso biglietto aereo*);
- le procedure ed il time limit per effettuare le operazioni di “check-in”;
- il numero relativo al posto prenotato nell’aeromobile (*solo se nella richiesta è stato indicato di prenotare uno specifico posto*).

Il Richiedente (ovvero il viaggiatore), ricevuto il suddetto *consuntivo* dall’operatore del BTC/Implant, avrà cura di dare riscontro al medesimo indicando il volo prescelto tra quelli riportati nel *consuntivo*.

L’operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto aereo.

Nessun biglietto aereo dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro. Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile ovvero fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del Viaggiatore) nel dare riscontro all’operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell’art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy tariffaria di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (qualora quest'ultima non fosse preventivamente prenotabile), l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, le nuove soluzioni di volo disponibili individuate indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" ovvero della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di volo dovranno essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza sia per i voli a tariffa "aperta" (CASO 1 e 2) che per i voli a tariffa "chiusa" (CASO 3 e 4). Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità ovvero la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare la differenza tra la "tariffa proposta relativa alla prima soluzione di volo prescelta" e la "tariffa proposta relativa alla seconda soluzione prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, di emettere e consegnare il relativo biglietto aereo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

9.6.2.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione aerea con tempistiche standard/urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alle tempistiche standard o urgente, di una prenotazione aerea ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo biglietto aereo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

Nel caso in cui la modifica richiesta sia inapplicabile, per policy o per indisponibilità di posto, ovvero produca un costo superiore, rispetto ad eventuali alternative di volo disponibili, sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant trasmettere, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, nel rispetto dei time limits prescritti in merito nel presente documento, un *consuntivo* con indicato:

1. l'eventuale costo da sostenere qualora venga prescelto di modificare la prenotazione originale;
2. le nuove soluzioni di volo disponibili, verificate nel rispetto dei range temporali di ricerca precedentemente riportati.

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto debito riscontro, dovrà, nel rispetto dei time limits prescritti in merito nel presente documento:

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale biglietto aereo con le nuove coordinate del volo;

ovvero



- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, il relativo biglietto aereo

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun biglietto aereo se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati.

Qualora nella Richiesta di modifica venga segnalato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse e senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale biglietto aereo con le nuove coordinate del volo e i dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui sia già stato emesso un biglietto aereo per la prenotazione originale e lo stesso, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, dovrà essere inviato automaticamente a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.2.3 Gestione soluzioni per prenotazione aerea con tempistica emergenze

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alla tempistica emergenze, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione aerea, il Numero del Volo o il Vettore Aereo.

Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant riscontri:

- una incongruenza, rispetto ai dati indicati in fase di richiesta, tra gli orari di partenza/arrivo ed il Numero di Volo ovvero l'operativo dei voli proposti dal Vettore Aereo sulla tratta richiesta;

ovvero

- la mancata indicazione da parte del Richiedente del Numero di Volo o del Vettore Aereo e la non riconducibilità degli orari di partenza/arrivo, indicati in fase di richiesta, ad un volo operativo sulla tratta richiesta;

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del biglietto aereo.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà:

- *(in caso di biglietto aereo a tariffa "aperta")* prenotare il volo richiesto a tariffa "aperta" nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto aereo;

ovvero

- *(in caso di biglietto aereo a tariffa "chiusa")* prenotare il volo richiesto alla tariffa "chiusa" più economica disponibile nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto aereo.



Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito alla richiesta di prenotazione aerea, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare in tempo reale le soluzioni di volo disponibili. Definito il volo da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.64.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto aereo.

9.6.2.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione aerea con tempistica emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alla tempistica emergenze, di una prenotazione aerea, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale biglietto aereo emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare in tempo reale la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore". Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale biglietto aereo insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui il biglietto aereo emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il biglietto medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.2.5 Informazioni minime correlate al biglietto aereo

Con riferimento ai biglietti aerei che saranno emessi dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime:

- Il Codice di prenotazione;
- i Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome ovvero codice "ALIAS");
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Aeroportuali di partenza e arrivo;
- la Compagnia Aerea di riferimento (Vettore aereo);
- il Numero di Volo;
- il Posto prenotato, eventuale;
- l'Importo totale del titolo di viaggio aereo *(con evidenza, ove previsto degli importi relativi a oneri accessori ed eventuali servizi aggiuntivi a pagamento richiesti)*;



- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del volo, termini relativi al rimborso del biglietto aereo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso biglietto aereo*);

9.6.3 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto ferroviario

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili, comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate" di cui al paragrafo 9.7 del presente documento, tenendo in considerazione la tipologia di viaggio richiesta (ad es. treno di solo andata, treni in andata e ritorno sulla medesima tratta, etc...), nonché, per singolo volo per Vettore Ferroviario, per Classe di Viaggio, per Flessibilità del singolo titolo di viaggio ("tariffa base" ovvero "tariffa scontata") così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Quanto successivamente prescritto in merito ad una prenotazione ferroviaria avrà validità sia che:

- venga richiesto un singolo treno;
- vengano richiesti n. 2 treni, uno di andata e uno di ritorno, sulla medesima tratta;
- vengano richiesti più treni "su tratte diverse" ovvero "che prevedano anche treni di andata e ritorno sulla medesima tratta".

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a una tempistica standard, urgente o emergenze.

9.6.3.1 Gestione soluzioni per prenotazione ferroviaria con tempistica standard/urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alla tempistica standard o urgente, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione ferroviaria:

- di "emettere il Documento di viaggio (biglietto ferroviario) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto";

ovvero

- il Numero Treno o il Vettore Ferroviario.

Nel caso in cui venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (biglietto ferroviario) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto" ovvero venga indicato il Numero Treno o il Vettore Ferroviario, l'operatore del BTC/Implant dovrà:

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa più economica disponibile, base o scontata a seconda di quanto indicato nella relativa richiesta;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il biglietto ferroviario richiesto.



Nel caso in cui non venga richiesto di “emettere il Documento di viaggio (biglietto ferroviario) richiesto senza l’invio delle altre soluzioni previste da contratto” ovvero non venga indicato il Numero Treno o il Vettore Ferroviario, l’operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, *un consuntivo* delle disponibilità riscontrate sui treni operativi sulla tratta richiesta, al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, sulla base delle seguenti prescrizioni:

- i predetti treni dovranno avere dei “tempi di percorrenza pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i treni operativi sulla tratta richiesta +30%;
- i “range” temporali, nei quali l’operatore del BTC/Implant dovrà ricercare le suddette disponibilità, prevedono soluzioni 30 minuti prima e 30 minuti dopo l’orario di partenza indicato nella richiesta sia per i Treni Nazionali che per i Treni Internazionali;
- dovranno esser rispettate le casistiche di seguito riportate:

0 **CASO1: Soluzioni da proporre per una richiesta di prenotazione ferroviaria a tariffa “Base”**

Qualora venga richiesta una prenotazione ferroviaria a tariffa “Base”, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di treno:

- a) il treno a tariffa “base” disponibile ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all’orario di partenza indicato nella richiesta stessa;
- b) i treni, erogati da medesimo Vettore Ferroviario di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Ferroviari competitors del Vettore Ferroviario di cui alla soluzione a), a tariffa “base” disponibile;
- c) i treni, erogati da Vettori Ferroviari operativi su altre stazioni ferroviarie nella località di riferimento delle stazioni ferroviarie di partenza e arrivo, a tariffa “base” più economica disponibile inferiore alla tariffa “base” di cui alle soluzioni a) e b).

0 **CASO2: Soluzioni da proporre per una richiesta di prenotazione ferroviaria a tariffa “Scontata”:**

Qualora venga richiesta una prenotazione ferroviaria a tariffa “Scontata”, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di treno:

- a) il treno a tariffa “scontata” più economica disponibile ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all’orario di partenza indicato nella richiesta stessa;
- b) i treni, erogati da medesimo Vettore Ferroviario di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Ferroviari competitors del Vettore Ferroviario di cui alla soluzione a), a tariffa “scontata” più economica disponibile;
- c) i treni, erogati da Vettori Ferroviari operativi su altre stazioni ferroviarie nella località di riferimento delle stazioni ferroviarie di partenza e arrivo, a tariffa “scontata” più economica disponibile inferiore alla tariffa “base” di cui alle soluzioni a) e b).



Nei suddetti casi 1 e 2 non vengono menzionate tariffe corporate in quanto il mercato di riferimento attualmente non propone accordi che prevedano anche tariffe dedicate. Qualora nel corso di vigenza contrattuale dovessero prospettarsi delle variazioni del mercato in tal senso, le Amministrazioni potranno richiedere al Fornitore di proporre anche le eventuali tariffe corporate applicate dagli Operatori finali.

Per ogni treno proposto il *consuntivo* dovrà riportare:

- il “Codice ID Trasferta” di riferimento;
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Ferroviarie di partenza e arrivo;
- il Vettore Ferroviario (Compagnia Ferroviaria);
- il Numero Treno;
- la Classe di Viaggio;
- la Tariffa (incluso servizi aggiuntivi a pagamento se indicati nella richiesta);
- la Policy di riferimento (dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del treno, termini relativi al rimborso del biglietto ferroviario, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore Ferroviario per modifica o rimborso biglietto, eventuale time limits di emissione del biglietto ferroviario).

Il Richiedente (ovvero il viaggiatore), ricevuto il suddetto consuntivo avrà cura di dare riscontro dall’operatore del BTC/Implant indicando il treno prescelto tra quelli riportati nel consuntivo.

L’operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 e, entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto ferroviario.

Nessun biglietto ferroviario dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all’operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy tariffaria di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (*qualora quest’ultima non fosse preventivamente prenotabile*), l’operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, le nuove soluzioni di treno disponibili individuate indicando altresì la motivazione della “mancata disponibilità” *ovvero* della “disponibilità ad un costo superiore” rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di treno dovranno essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza sia per i treni a tariffa “base” (CASO 1) che per i treni a tariffa “scontata” (CASO 2). Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l’Amministrazione interessata potrà addebitare la differenza tra la “tariffa relativa alla prima soluzione di treno prescelta” e la “tariffa relativa alla seconda soluzione di treno prescelta”.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell’art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo biglietto ferroviario, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

9.6.3.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione ferroviaria con tempistica standard/urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alle tempistiche standard o urgente, di una prenotazione ferroviaria ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo biglietto ferroviario, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant trasmettere al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, nel rispetto dei time limits prescritti in merito nel presente documento, un consuntivo con indicato:

1. l'eventuale costo da sostenere qualora venga prescelto di modificare la prenotazione originale;
2. le nuove soluzioni alternative disponibili riscontrate.

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto debito riscontro, dovrà, nel rispetto dei time limits prescritti in merito nel presente documento:

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale biglietto ferroviario con le nuove coordinate del treno;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, il relativo biglietto ferroviario.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun biglietto ferroviario se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati.

Qualora nella Richiesta di modifica venga indicato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale biglietto ferroviario con le nuove coordinate del treno e i dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui il biglietto ferroviario emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il biglietto medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.3.3 Gestione soluzioni per prenotazione ferroviaria con tempistica emergenze

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alla tempistica emergenze, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione ferroviaria, il Numero del Treno o il Vettore Ferroviario.

Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant riscontri:

- una incongruenza, rispetto ai dati indicati in fase di richiesta, tra gli orari di partenza/arrivo ed il Numero di Treno ovvero l'operativo dei treni proposti dal Vettore Ferroviario sulla tratta richiesta;

ovvero

- la mancata indicazione da parte del Richiedente del Numero di Treno o del Vettore Ferroviario e la non riconducibilità degli orari di partenza/arrivo, indicati in fase di richiesta, ad un treno operativo sulla tratta richiesta;

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del biglietto ferroviario.

Posto quanto sopra, l'operatore, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà:

- *(in caso di biglietto ferroviario a tariffa "base")* prenotare il treno richiesto a tariffa "base", secondo quanto indicato nella richiesta originale, nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto ferroviario;

ovvero

- *(in caso di biglietto ferroviario a tariffa "scontata")* prenotare il treno richiesto alla tariffa "scontata" più economica disponibile nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto ferroviario.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al biglietto ferroviario, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni di treno disponibili. Definito il treno da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il biglietto ferroviario.



9.6.3.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione ferroviaria con tempistica Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alla tempistica Emergenze, di una prenotazione ferroviaria, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale titolo di viaggio ferroviario emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore". Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale biglietto ferroviario insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui il biglietto ferroviario emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il biglietto medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.3.5 Informazioni minime biglietto ferroviario

Con riferimento ai biglietti ferroviari che saranno emessi dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime:

- I Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome ovvero codice "ALIAS");
- l'Orario di partenza e di arrivo;
- la Data di partenza e di arrivo
- la Stazione Ferroviaria di partenza e di arrivo
- la Compagnia Ferroviaria di riferimento (Vettore Ferroviario);
- il Numero Treno;
- la Classe di Viaggio;
- il Numero posto eventualmente prenotato e relativa carrozza;
- il Codice Prenotazione (PNR), ove previsto per la tipologia di biglietto emesso;
- il Codice Cambio (CP), ove previsto per la tipologia di biglietto emesso;
- l'importo totale del titolo di viaggio ferroviario;
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del biglietto ferroviario, termini relativi al rimborso del biglietto ferroviario, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso del biglietto ferroviario*).



9.6.4 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto marittimo

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate e corporate" di cui al paragrafo 9.7 del presente documento, tenendo in considerazione la tipologia di viaggio richiesta (ad es. trasferimento marittimo di solo andata, trasferimenti marittimi in andata e ritorno sulla medesima tratta, etc...), nonché, per singolo trasferimento marittimo, per Vettore Marittimo e per altre informazioni sensibili (es. tipologia di Sistemazione, Veicolo a seguito, etc...) così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Quanto successivamente prescritto in merito ad una prenotazione marittima avrà validità sia che:

- venga richiesto un singolo trasferimento marittimo;
- vengano richiesti n. 2 trasferimenti marittimi, uno di andata e uno di ritorno, sulla medesima tratta;
- vengano richiesti più trasferimenti marittimi "su tratte diverse" *ovvero* "che prevedano anche treni di andata e ritorno sulla medesima tratta".

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a una tempistica standard, urgente o emergenze.

9.6.4.1 Gestione soluzioni per prenotazione marittima con tempistiche standard/urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alle tempistiche standard o urgente, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione marittima:

- di "emettere il Documento di viaggio (biglietto marittimo) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto";

ovvero

- il Vettore Marittimo.

Nel caso in cui venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (biglietto marittimo) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto" ovvero venga indicato il Vettore Marittimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà:

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa "scontata" più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il biglietto marittimo richiesto.

Nel caso in cui non venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (biglietto marittimo) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto" ovvero non venga indicato il Vettore Marittimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, entro i time limits prescritti in merito nel presente CT, *un consuntivo* delle disponibilità riscontrate sui mezzi di trasporto marittimi operativi sulla tratta richiesta, al

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, sulla base delle seguenti prescrizioni:

- i predetti trasferimenti marittimi dovranno avere dei “tempi di percorrenza pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i trasferimenti marittimi operativi sulla tratta richiesta +30%;
- i “range” temporali, nei quali l'operatore del BTC/Implant dovrà ricercare le suddette disponibilità, prevedono soluzioni 2 ore prima e 2 ore dopo l'orario di partenza indicato nella richiesta sia per il trasferimento marittimo Nazionale che per il trasferimento marittimo Internazionale;
- e che vi siano riportate, previa verifica di disponibilità, le seguenti soluzioni di trasferimenti marittimi:
 - a) Il mezzo di trasporto marittimo a tariffa “scontata” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “scontata”, ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all'orario di partenza indicato nella richiesta stessa;
 - b) I mezzi di trasporto marittimo, erogati da medesimo Vettore Marittimo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Marittimi competitors del Vettore Marittimo di cui alla soluzione a), a tariffa “scontata” più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa “scontata”.

Per ogni trasferimento marittimo proposto il *consuntivo* dovrà riportare:

- il “Codice ID Trasferta” di riferimento;
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Portuali di partenza e arrivo;
- il Vettore Marittimo (*Compagnia Marittima*);
- la Sistemazione;
- il Veicolo a seguito, eventuale;
- la Tariffa totale (*incluso tariffe relative a Sistemazione e Veicolo a seguito se indicati nella richiesta*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza, termini relativi al rimborso del biglietto marittimo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore Marittimo per modifica o rimborso biglietto, eventuale time limit di emissione del biglietto marittimo*);
- la procedura d'imbarco.

Il Richiedente (ovvero il viaggiatore), ricevuto il suddetto consuntivo avrà cura di dare riscontro all'operatore del BTC/Implant indicando la soluzione prescelta tra quelle riportate nel consuntivo.

L'operatore del BTC/Implant ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto marittimo.



Nessun biglietto marittimo dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (*qualora quest'ultima non fosse preventivamente prenotabile*), l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC ed entro i time limit prescritti in merito nel presente documento, le nuove soluzioni di trasferimento marittimo disponibili indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di trasferimento marittimo dovranno essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza ai sub-punti a) e b). Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di trasferimento marittimo prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di trasferimento marittimo prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo biglietto marittimo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

9.6.4.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione marittima con tempistiche standard/urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alle tempistiche standard o urgente, di una prenotazione marittima ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo biglietto marittimo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant trasmettere al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, nel rispetto dei time limits prescritti in merito nel presente documento, un consuntivo con indicato:

1. l'eventuale costo da sostenere qualora venga prescelto di modificare la prenotazione originale;
2. le nuove soluzioni alternative disponibili riscontrate.

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto debito riscontro, dovrà, nel rispetto dei time limit prescritti in merito nel presente CT:



- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale biglietto marittimo con le nuove coordinate del trasferimento marittimo;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, il relativo biglietto marittimo.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun biglietto marittimo se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati.

Qualora nella richiesta di modifica venga indicato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale biglietto marittimo con le nuove coordinate del trasferimento marittimo e i dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui il biglietto marittimo emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il biglietto medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.4.3 Gestione soluzioni per prenotazione marittima con tempistica emergenze

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alla tempistica emergenze, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione marittima, il Vettore Marittimo.

Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant riscontri:

- una incongruenza, rispetto ai dati indicati in fase di richiesta, tra gli orari di partenza/arrivo e l'operativo dei trasferimenti marittimi proposti dal Vettore Marittimo sulla tratta richiesta;

ovvero

- la mancata indicazione da parte del Richiedente del Vettore Marittimo e la non riconducibilità degli orari di partenza/arrivo, indicati in fase di richiesta, ad un trasferimento marittimo operativo sulla tratta richiesta,

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del biglietto marittimo.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà prenotare il trasferimento marittimo richiesto nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto



1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto marittimo.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al biglietto marittimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni di trasferimento marittimo disponibili. Definito il trasferimento marittimo da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo biglietto marittimo.

9.6.4.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione marittima con tempistica emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alla tempistica emergenze, di una prenotazione marittima, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale biglietto marittimo emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore". Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale biglietto marittimo insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui il biglietto marittimo emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il biglietto medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.4.5 Informazioni minime biglietto marittimo

Con riferimento ai biglietti marittimi che saranno emessi dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime:

- I Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome ovvero codice "ALIAS");
- l'Orario di partenza e di arrivo;
- la Data di partenza e di arrivo
- la Stazione Portuale di partenza e di arrivo
- la Compagnia Marittima di riferimento (Vettore marittimo);
- la Classe di Viaggio;
- il Codice Prenotazione;



- la Sistemazione;
- il Veicolo (i dati relativi al “veicolo a seguito” se richiesto in fase di prenotazione);
- Procedura d’imbarco;
- l’importo totale del titolo di viaggio marittimo (*con evidenza, ove possibile, degli importi relativi a oneri accessori e delle diverse voci di costo come ad esempio passeggero, sistemazione, veicolo a seguito*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del biglietto marittimo, termini relativi al rimborso del biglietto marittimo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso del biglietto marittimo*).

9.6.5 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all’emissione di un biglietto per il Noleggio a Breve Termine senza autista

Si premette che quanto successivamente indicato al presente paragrafo avrà validità per ogni “Noleggio a Breve termine senza autista” (*di seguito “Noleggio”*) richiesto dalle Amministrazioni.

Ogni Noleggio che verrà prenotato dall’AdV dovrà prevedere, incluso nella tariffa offerta:

- un numero di chilometri di percorrenza al giorno che sia coerente con i chilometri totali presunti di percorrenza indicati nella richiesta (*anche “chilometraggio illimitato” qualora sia economicamente vantaggioso rispetto alle offerte degli Operatori Finali*);
- le coperture assicurative minime previste dalla normativa vigente sulla circolazione stradale;
- la protezione infortuni a copertura del conducente dai rischi derivanti da infortuni subiti in occasione della guida o dell’uso del veicolo;
- la copertura assicurativa in caso di furto o incendio con l’eliminazione totale della responsabilità e del risarcimento dovuto dal cliente (*eliminazione totale della franchigia*);
- la copertura assicurativa in caso di danni con l’eliminazione totale della responsabilità e del risarcimento del danno dovuto dal cliente (*eliminazione totale della franchigia*);
- la consegna del veicolo noleggiato (VAL – *Viaggio a Lasciare*) presso altra Agenzia di Noleggio rispetto a quella dov’è stato ritirato il veicolo (*solo per i noleggi che prevedano Agenzie di inizio-fine noleggio dislocate su territorio nazionale, escluso ritiri ovvero consegne nelle isole*);
- gli oneri ferroviari, se previsti;
- gli oneri aeroportuali, se previsti;
- eventuali supplementi per conducenti (*guide*) aggiuntivi (*max 2 guide aggiuntive*);
- il servizio di “refuelling” (*servizio di ripristino del carburante al medesimo livello segnalato a inizio noleggio*);
- le catene da neve *ovvero*, in alternativa e se offerti dall’Operatore Finale, pneumatici invernali, se indicato nella richiesta;
- il navigatore satellitare, se indicato nella richiesta;
- il lavaggio del veicolo noleggiato successivo alla riconsegna del veicolo stesso;
- il servizio di soccorso stradale su tutto il territorio nazionale ed internazionale;
- veicolo sostitutivo, su tutto il territorio nazionale ed internazionale, in caso di fermo o furto del veicolo noleggiato.



Non dovranno invece essere inclusi nel noleggio le spese per:

1. il carburante utilizzato per ripristinare lo stesso al medesimo livello segnalato a inizio noleggio, i cui costi saranno addebitati al "Centro di Costo di addebito/accredito" indicato nella Richiesta di trasferta;
2. le sanzioni amministrative (*multe*), che saranno notificate all'intestatario del noleggio;
3. gli eventuali servizi o dotazioni aggiuntive richiesti dal viaggiatore all'atto del ritiro del veicolo, i cui costi saranno addebitati al "Centro di Costo di addebito/accredito" indicato nella Richiesta di trasferta.

I veicoli forniti dagli Operatori Finali dovranno:

- a) essere in perfetto stato di efficienza e manutenzione;
- b) essere muniti:
 - di aria condizionata *ovvero* di climatizzatore;
 - di tutte le dotazioni minime previste dalla normativa vigente sulla circolazione stradale;
 - di gomma o ruotino di scorta con relativo kit per la sostituzione, di giubbotto retro-riflettente ad alta visibilità e di triangolo (quanto appena prescritto se non previsto nelle dotazioni minime indicate dalla normativa vigente sulla circolazione stradale);
 - di tutta la documentazione necessaria alla regolare circolazione del veicolo sia su territorio nazionale che internazionale

Posto quanto sopra, al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate" di cui al paragrafo 9.7 del presente documento, tenendo in considerazione la tipologia di autovettura *ovvero* furgone richiesto così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Qualora un Amministrazione trasmetta al Fornitore una Convenzione *ovvero* un Accordo Commerciale, stipulato direttamente con un Operatore Finale e che preveda un trattamento (in termini economici di servizi inclusi nella tariffa, di coperture assicurative incluse nella tariffa, etc..) diverso da quanto sopra prescritto, sarà obbligo del Fornitore e dei propri operatori effettuare le attività inerenti una richiesta di noleggio sulla base di quanto previsto nella Convenzione *ovvero* Accordo Commerciale ricevuto.

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a una tempistica standard, urgente o a un'emergenza.

9.6.5.1 Gestione soluzioni per prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con tempistica standard/urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alle tempistiche standard o urgente, l'operatore del BTC/Implant, verificata la completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, dovrà trasmettere, entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, un *consuntivo* delle disponibilità riscontrate (almeno 4 ove possibile) alla tariffa più economica possibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, ricercando le stesse in base al "range" di seguito indicato:

- Agenzia di inizio Noleggio dislocata entro 500 metri, con tragitto pedonale, dal Luogo di inizio noleggio indicato nella richiesta;



- Agenzia di fine Noleggio dislocata entro 500 metri, con tragitto pedonale, dal Luogo di fine noleggio indicato nella richiesta.

Per ogni disponibilità riscontrata il *consuntivo* dovrà riportare:

- il “Codice ID Trasferta” di riferimento;
- gli Orari e le Date di inizio e fine noleggio;
- l’Agenzia di inizio e di fine noleggio;
- l’Operatore Finale di riferimento;
- il Numero di giorni di noleggio (numero che concorre alla determinazione della tariffa totale);
- i Chilometri al giorno inclusi nella Tariffa Totale;
- la Tipologia di veicolo prenotato (es. autovettura berlina piccola);
- il Gruppo veicolo prenotato;
- il Modello di un veicolo di riferimento del suddetto Gruppo (es. Fiat Bravo 1.6 MJT);
- la Tariffa totale relativa alla prenotazione effettuata (*incluso: tariffe relative agli oneri ferroviari ovvero oneri aeroportuali, al VAL e alle guide aggiuntive se previste, tariffe relative alle catene da neve ovvero ai pneumatici invernali e al navigatore satellitare se indicati nella richiesta*);
- Costo a chilometro extra (*costo che sarà addebitato per ogni chilometro extra percorso giornalmente rispetto al limite di chilometri sopra indicato – non previsto per noleggi a chilometraggio illimitato*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica o cancellazione della prenotazione, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dall’Operatore Finale per modifica o cancellazione della prenotazione*).

Il Richiedente (ovvero il viaggiatore), ricevuto il suddetto consuntivo avrà cura di dare riscontro all’operatore del BTC/Implant indicando la soluzione prescelta tra quelle riportate nel consuntivo.

L’operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di noleggio.

Nessun voucher di noleggio dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente stesso nell’inoltro all’operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (*qualora quest’ultima non fosse preventivamente prenotabile*), l’operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni di noleggio disponibili indicando altresì la motivazione della “mancata disponibilità” *ovvero* della “disponibilità ad un costo superiore” rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di noleggio dovranno essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza. Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo



caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di noleggio prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di noleggio prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, di emettere e consegnare il relativo voucher di noleggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

9.6.5.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con tempistiche standard/urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alle tempistiche standard o urgente, di una prenotazione di noleggio ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo voucher di noleggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

Qualora l'operatore del BTC/Implant verifichi che la modifica richiesta produce una variazione, in difetto o in eccesso, della Tariffa Totale proposta e prescelta in precedenza dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore), dovrà, nel rispetto dei time limit prescritti in merito nel presente CT, inviare un *consuntivo*, dettagliato come in precedenza prescritto, delle migliori disponibilità di noleggio riscontrate (almeno 4 ove possibile).

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto debito riscontro, dovrà procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale voucher di noleggio.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun voucher di noleggio se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta.

Nel caso in cui il voucher di noleggio emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il voucher medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.5.3 Gestione soluzioni per prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con tempistica emergenze

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alla tempistica emergenze, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare la completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti nello specifico della singola prenotazione di noleggio.

Qualora riscontri delle anomalie (es. richiesta incompleta, dati non corretti o non coerenti), dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie e propedeutiche alla prenotazione del noleggio richiesto e all'emissione del relativo voucher.



Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà prenotare il noleggio richiesto alla migliore tariffa disponibile nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di noleggio.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al noleggio, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare le soluzioni di noleggio disponibili. Definita il noleggio da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di noleggio.

9.6.5.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con tempistica emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alla tempistica emergenze, di una prenotazione di noleggio, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale voucher di noleggio emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Qualora l'operatore del BTC/Implant verifichi che la modifica richiesta produce una variazione, in difetto o in eccesso, della Tariffa Totale proposta e prescelta in precedenza dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore), dovrà contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore), entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, così da verificare congiuntamente le soluzioni di noleggio disponibili. Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, l'eventuale voucher di noleggio insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui il voucher emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il voucher medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.5.5 Informazioni minime voucher Noleggio a breve termine senza autista

Con riferimento ai voucher relativi ai noleggi prenotati dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime:

- il Codice della prenotazione;
- i Riferimenti del Viaggiatore (*nome e cognome ovvero codice "ALIAS"*);
- l'Orario di inizio e di fine noleggio;
- la Data di inizio e di fine noleggio;
- l'Agenzia di inizio e di fine noleggio + Operatore Finale di riferimento;
- gli Orari di apertura/chiusura delle suddette Agenzie;
- gli Indirizzi e contatti telefonici delle suddette Agenzie;
- la Tipologia di veicolo prenotato (*es. autovettura berlina piccola*);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



- il Gruppo veicolo prenotato;
- l'Importo totale del voucher (*con evidenza, ove possibile: delle tariffe relative agli oneri ferroviari ovvero oneri aeroportuali, al VAL e alle guide aggiuntive, se previste; delle tariffe relative alle catene da neve ovvero ai pneumatici invernali e al navigatore satellitare se indicati nella richiesta*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica o cancellazione della prenotazione ed importi relativi alle eventuali penali*).

9.6.5.6 Gestione orari di ritiro-riconsegna o indisponibilità del veicolo per il Noleggio a Breve Termine senza autista

Si specifica che l'operatore del BTC/Implant, qualora l'Agenzia di inizio Noleggio sia una delle Agenzie di riferimento di un Operatore Finale presso una Stazione Aeroportuale ovvero Ferroviaria, dovrà indicare all'Operatore Finale stesso il Numero identificativo dell'eventuale mezzo di trasporto (aereo ovvero ferroviario ovvero marittimo) prenotato dal viaggiatore intestatario del voucher di noleggio così che il personale dell'Agenzia di Noleggio possa verificare eventuali ritardi del mezzo di trasporto segnalato e garantire la disponibilità del veicolo prenotato in orario coerente con quello di arrivo reale del suddetto mezzo di trasporto.

Nel caso in cui l'Agenzia di inizio Noleggio non sia una delle Agenzie di cui sopra, sarà cura del viaggiatore informare direttamente l'Agenzia di inizio Noleggio di un eventuale ritardo rispetto all'orario di ritiro del veicolo indicato in fase di prenotazione. Anche in questo caso l'Agenzia di Noleggio dovrà garantire la disponibilità del veicolo prenotato in orario coerente con il quello di arrivo comunicato dal viaggiatore.

Posto quanto sopra, il ritiro del veicolo dovrà essere garantito fino ad 1 (una) ora successiva rispetto all'orario di ritiro comunicato al BTC/Implant in fase di prenotazione.

Nel caso in cui, all'atto del ritiro del veicolo, non risulti disponibile il veicolo prenotato, sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, attraverso la medesima Agenzia di Noleggio ovvero altra Agenzia di Noleggio dislocata nelle strette vicinanze, garantire l'immediata fornitura di un veicolo di Gruppo uguale o superiore a quello precedentemente prenotato senza l'addebito di alcun costo aggiuntivo.

Il contratto di Noleggio legato al nuovo veicolo fornito dovrà essere in linea con quanto prescritto al presente punto in merito ad un Noleggio a Breve termine. Qualora il Noleggio venga garantito attraverso altra Agenzia di Noleggio, l'operatore del BTC/Implant avrà cura di consegnare senza alcun addebito di transaction fee, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, anche il nuovo Documento di Viaggio (Voucher) a modifica e sostituzione di quello precedentemente inviato.

Per quanto riguarda la riconsegna del veicolo, la stessa potrà essere effettuata, senza nessun costo aggiuntivo, entro 1 (una) ora successiva all'orario di fine noleggio presunto dal contratto di Noleggio che verrà consegnato al viaggiatore all'atto del ritiro del veicolo. L'eventuale riconsegna del veicolo oltre il suddetto termine prevedrà l'addebito di almeno n.1 giorno di noleggio.

Di seguito si riporta un esempio a titolo esplicativo:

Data e ora inizio noleggio, indicati nella Richiesta: 30/11/2021 ore 08:30.

Data e ora fine noleggio, indicati nella Richiesta: 01/12/2021 ore 12:30.

Numero giorni di noleggio che concorrono alla determinazione della Tariffa Totale indicata dall'AdV: n. 2 giorni.

Data e ora inizio noleggio, al ritiro del veicolo: 30/11/2021 ore 08:45 (ora di effettivo ritiro del veicolo).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



Time limit riconsegna veicolo per rientrare nei 2 giorni di noleggio preventivati: 02/12/2016 ore 09:45.

CASO1

Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 04/12/2021 ore 09:46

Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 1 giorno di noleggio (determinato dalla Tariffa Totale)

ovvero

CASO2

Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 05/12/2021 ore 19:46

Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 2 giorni di noleggio (determinati dalla Tariffa Totale)

Per quanto riguarda la riconsegna del veicolo, la stessa potrà essere effettuata, senza nessun costo aggiuntivo, entro 1 (una) ora successiva all'orario di fine noleggio presunto dal contratto di Noleggio che verrà consegnato al viaggiatore all'atto del ritiro del veicolo. L'eventuale riconsegna del veicolo oltre il suddetto termine prevedrà l'addebito di almeno n.1 giorno di noleggio.

Di seguito si riporta un esempio a titolo esplicativo:

Data e ora inizio noleggio, indicati nella Richiesta: 30/11/2021 ore 08:30.

Data e ora fine noleggio, indicati nella Richiesta: 01/12/2021 ore 12:30.

Numero giorni di noleggio che concorrono alla determinazione della Tariffa Totale indicata dall'AdV: n. 2 giorni.

Data e ora inizio noleggio, al ritiro del veicolo: 30/11/2021 ore 08:45 (ora di effettivo ritiro del veicolo).

Time limit riconsegna veicolo per rientrare nei 2 giorni di noleggio preventivati: 02/12/2021 ore 09:45.

CASO1

Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 02/12/2021 ore 09:46

Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 1 giorno di noleggio (determinato dalla Tariffa Totale)

ovvero

CASO2

Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 03/12/2021 ore 19:46

Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 2 giorni di noleggio (determinati dalla Tariffa Totale)

Quanto appena prescritto in merito all'extra time di 1 (una) ora per la riconsegna del veicolo non avrà effetto qualora la singola tariffa offerta dall'Operatore Finale comporti l'applicazione di un termine diverso (solo per l'extra time per la riconsegna) in quanto tariffa legata a condizioni di policy generali dell'Operatore Finale o a condizioni previste da Accordi/Convenzioni/Contratti stipulati dal Fornitore con gli Operatori Finali stessi. In tale ipotesi dovrà essere indicato dal Fornitore il diverso termine relativo all'extra time per la riconsegna del veicolo. Qualora il Fornitore non indichi alcuna variazione in merito avrà validità l'extra time di 1(una) ora sopra prescritto.

9.6.6 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un voucher per soggiorno

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica, il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



“dedicate” o corporate tenendo in considerazione la tipologia di soggiorno richiesta, per Classificazione della Struttura ricettiva, per Categoria, per Tipologia di camera e per Trattamento così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Nel dettaglio sono descritte le prescrizioni specifiche in capo al Fornitore nel caso di richiesta inerente la prenotazione di soggiorni:

- a) il Fornitore dovrà garantire il pagamento di tutti i soggiorni richiesti dalle Amministrazioni sia in Italia che all’Estero, compreso eventuale “imposta di soggiorno”, ad eccezione del caso in cui:
 - la normativa vigente in merito all’imposta di soggiorno nella località di pernottamento preveda il riconoscimento della suddetta imposta con il solo pagamento diretto del cliente/ospite all’atto del check-out;oppure
 - in fase di richiesta di trasferta, non venga specificato di voler effettuare la prenotazione con “pagamento diretto del viaggiatore ovvero dell’Amministrazione”;
- b) i voucher per soggiorno dovranno essere emessi a garanzia dell’erogazione del soggiorno richiesto;
- c) per i Viaggiatori TOP dovranno essere emessi “voucher in full credit” a copertura di eventuali spese extra⁷ effettuate dal Viaggiatore medesimo. Le spese extra eventualmente effettuate dal Viaggiatore Top, e non pagate direttamente dal medesimo all’atto del check-out dalla struttura ricettiva, saranno addebitate dal Fornitore sul Centro di Costo di addebito/accredito di riferimento del soggiorno previa invio, al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant indicato nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica, di apposito rendiconto delle suddette spese extra;
- d) le eventuali spese extra effettuate dai Viaggiatori Semplici dovranno essere pagate direttamente dagli stessi all’atto del check-out dalla struttura ricettiva. Le spese extra eventualmente effettuate dal Viaggiatore Semplice e non pagate direttamente dal medesimo all’atto del check-out dalla struttura ricettiva, saranno addebitate dal Fornitore sul Centro di Costo di addebito/accredito di riferimento del soggiorno previa invio, al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant indicato nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica, di apposito rendiconto delle suddette spese extra;
- e) Il fornitore dovrà indicare al viaggiatore, qualora offerto in fase di gara, la presenza di particolari misure adottate e debitamente pubblicizzate dagli hotel, in tema di pulizia e sanificazione;
- f) Il fornitore dovrà indicare al viaggiatore, qualora offerto in fase di gara, hotel certificati Ecolabel o LEED;
- g) Il Fornitore dovrà indicare al Richiedente (ovvero al viaggiatore) il “time limit” di check-in e check-out previsto dalla policy delle singole strutture ricettive proposte alle Amministrazioni in fase di prenotazione nonché riportare il dato medesimo nei Voucher emessi a fronte di prenotazioni di soggiorno debitamente confermate. La mancata indicazione del “time limit” di check-in e check

⁷ Con spese extra si intendono tutti quei servizi previsti “a pagamento erogati” dalla struttura ricettiva ed eventualmente utilizzati dal Viaggiatore; ad esempio consumazioni frigobar, connessione internet veloce wireless WiFi, spese di vitto se non comprese nella tipologia di Trattamento richiesto, etc...



out sarà sottintesa come possibilità per il viaggiatore di effettuare le operazioni di check-in e check-out 24 ore su 24;

- h) per i Viaggiatori TOP, a prescindere dalla policy della struttura ricettiva prenotata, dovrà essere sempre garantita la possibilità di effettuare le operazioni di check-in e di check-out 24 ore su 24;
- i) per i Viaggiatori Semplici, a prescindere da quanto previsto nella policy della struttura ricettiva prenotata, dovrà essere garantita la possibilità di effettuare le operazioni di check-in e di check-out in coerenza agli orari presunti di arrivo – check-in - e partenza – check-out - dalla struttura ricettiva indicati in fase di richiesta. Qualora il Viaggiatore Semplice non trasmetta alcun dato in merito e si presenti presso la struttura ricettiva prenotata oltre il time limit di check-in indicato nel Voucher di riferimento con conseguente impossibilità di soggiornare presso la struttura ricettiva prenotata, sarà cura del Fornitore garantire, entro 10 minuti dalla rilevazione del fatto, la riprotezione del soggiorno presso altra struttura ricettiva concordata con il Viaggiatore (ovvero con il Richiedente). Eventuali costi relativi al mancato soggiorno (*no show*) presso la struttura ricettiva prenotata dal Fornitore in fase di Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica e alla nuova struttura ricettiva prenotata dal Fornitore a riprotezione del mancato soggiorno saranno addebitati sul Centro di Costo di addebito/accredito indicato nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica di riferimento;
- j) nel caso in cui un Viaggiatore, sia Semplice che TOP, non abbia potuto effettuare le operazioni di check-in, con conseguente impossibilità di soggiornare presso la struttura ricettiva prenotata, per cause riconducibili al Fornitore, sarà cura del Fornitore stesso garantire, entro 10 minuti dalla rilevazione del fatto e senza alcun costo aggiuntivo nè per l'Amministrazione nè per il Viaggiatore interessato, la riprotezione del soggiorno presso altra struttura ricettiva di categoria e classificazione uguale o superiore rispetto a quella precedentemente prenotata sostenendo ovvero rimborsando altresì eventuali spese di trasferimento.

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a una tempistica standard, urgente o emergenze.

9.6.6.1 Gestione soluzioni per prenotazione soggiorno con tempistiche standard/urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alle tempistiche standard o urgente, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione di soggiorno:

- l'Insegna della struttura ricettiva;
ovvero
- di "emettere il Documento di viaggio (voucher per soggiorno) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto".

Nel caso in cui venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (voucher per soggiorno) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto" e venga indicata l'Insegna della struttura ricettiva, l'operatore del BTC/Implant dovrà:



- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa più economica disponibile che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il voucher per soggiorno richiesto.

Nel caso in cui **venga richiesto di “emettere il Documento di viaggio (voucher per soggiorno) richiesto con l’invio delle altre soluzioni previste da contratto”**, l’operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, al recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, un consuntivo delle disponibilità di soggiorno più economiche riscontrate, sulla base delle seguenti prescrizioni:

- il range di ricerca prevede tutte le strutture ricettive dislocate entro 800 metri, con tragitto pedonale, dal luogo di soggiorno indicato nella richiesta;
- dovranno esser rispettate le casistiche di seguito riportate:

o **CASO1: Soluzioni che l’Operatore deve proporre per una richiesta di prenotazione di soggiorno con indicazione dell’Insegna Struttura Ricettiva**

Qualora venga richiesta una prenotazione di soggiorno con indicazione dell’Insegna della Struttura Ricettiva, l’operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto consuntivo, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di soggiorno:

- a) il soggiorno, presso la struttura ricettiva indicata nella Richiesta di trasferta, alla miglior tariffa disponibile che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione con opzione di conferma;
- b) il soggiorno, presso la struttura ricettiva indicata nella Richiesta di trasferta, alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore rispetto a quella di cui al sub-punto a) e che preveda nella policy di riferimento l’impossibilità di modificare o cancellare la prenotazione medesima se non a fronte del pagamento dell’intero importo ovvero di una o più notti;
- c) i soggiorni, presso n. 3 strutture ricettive competitors della struttura ricettiva di cui al sub-punto a), alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore rispetto a quella di cui al sub-punto a) e che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;
- d) i soggiorni, presso n. 3 strutture ricettive competitors della struttura ricettiva di cui al sub-punto a), alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore rispetto alla tariffa di cui al sub-punto c) e che preveda nella policy di riferimento l’impossibilità di modificare o cancellare la prenotazione medesima se non con l’addebito dell’intero importo ovvero di una o più notti;



o **CASO2: Soluzioni che l'operatore deve proporre per una richiesta di prenotazione di soggiorno senza indicazione dell'Insegna Struttura Ricettiva**

Qualora venga richiesta una prenotazione di soggiorno senza indicazione dell'Insegna della Struttura Ricettiva, l'operatore del BTC/Implant dovrà riportare nel suddetto consuntivo, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di soggiorno:

- a) Il soggiorno, presso n. 3 strutture ricettive, alla miglior tariffa disponibile che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;
- b) I soggiorni, presso n. 3 strutture ricettive competitori delle strutture ricettive di cui al sub-punto a), alla miglior tariffa disponibile inferiore rispetto alla tariffa di cui al sub-punto a) e che preveda nella policy di riferimento l'impossibilità di modificare ovvero cancellare il soggiorno se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti;

Per ogni soggiorno proposto il consuntivo dovrà riportare:

- il "Codice ID Trasferta" di riferimento;
- la Data di inizio e di fine soggiorno;
- l'Insegna Struttura ricettiva;
- la Classificazione e la Categoria struttura ricettiva (se non deducibili dall'Insegna Struttura ricettiva, es. Albergo Corona ***);
- l'Indirizzo Struttura ricettiva;
- la Tipologia di camera;
- il Trattamento;
- il Soggiorno prenotato (SI/NO);
- la Tariffa a camera al giorno;
- l'Importo totale del soggiorno (*esclusa eventuale imposta di soggiorno*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: numero massimo giorni di addebito; time limit di conferma dell'opzione di prenotazione; termini relativi alla modifica o cancellazione della prenotazione; importi relativi alle eventuali penali per mancata disdetta o disdetta oltre il time limit previsto dalla policy; time limit per effettuare le operazioni di check-in e check-out*);
- l'Importo al giorno dell'eventuale Imposta di soggiorno.

Con riferimento alla sopra riportata dicitura "Soggiorno Prenotato (SI/NO)" si specifica che l'operatore del BTC/Implant, in fase di ricerca delle disponibilità di soggiorno da consuntivare, dovrà assicurare (di seguito "prenotazione obbligatoria") i soggiorni sopra citati effettuando un "opzione di prenotazione", tranne che la policy di riferimento della tariffa disponibile preveda la possibilità di prenotare il soggiorno solo con il contestuale pagamento dello stesso (tariffa prepagata). In quest'ultimo caso l'operatore dovrà dare l'indicazione della disponibilità senza procedere alla prenotazione preventiva.

Il Richiedente (ovvero il viaggiatore), ricevuto il suddetto consuntivo dall'operatore del BTC/Implant avrà cura di dare riscontro al medesimo indicando il soggiorno prescelto tra quelli riportati nel consuntivo stesso.



L'operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di soggiorno.

Nessun voucher di soggiorno dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit relativo alla "opzione di prenotazione" *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, le nuove soluzioni di soggiorno disponibili indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di soggiorno dovranno essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza sia per le prenotazioni soggiorno con indicazione dell'Insegna Struttura Ricettiva sia per le prenotazioni soggiorno senza indicazione dell'Insegna Struttura Ricettiva. Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di soggiorno prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di soggiorno prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo voucher di soggiorno, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

9.6.6.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione soggiorno con tempistiche standard/urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile alle tempistiche standard o urgente, di una prenotazione di soggiorno ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo voucher di soggiorno, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile ovvero produca un aumento della tariffa a camera al giorno prevista nella prenotazione da modificare sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant trasmettere, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, nel rispetto dei time limits prescritti in merito nel presente documento, un consuntivo con indicato:

1. l'eventuale importo relativo aumento della tariffa a camera al giorno;



2. le nuove soluzioni di soggiorno riscontrate (soluzioni che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e del range di ricerca precedentemente riportato).

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto debito riscontro, dovrà, nel rispetto dei time limit prescritti in merito nel presente CT:

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale voucher con le nuove coordinate del soggiorno;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, il relativo voucher di soggiorno.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun voucher di soggiorno se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati.

Qualora nella richiesta di modifica venga segnalato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse e senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 nel presente documento, l'eventuale voucher di soggiorno insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui sia già stato emesso un voucher per la prenotazione soggiorno originale e il soggiorno stesso, a seguito della modifica effettuata, non debba essere più effettuato, sarà cura dell'operatore del BTC/Implant annullare tempestivamente il soggiorno medesimo dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.6.3 Gestione soluzioni per prenotazione soggiorno con tempistica emergenze

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile alla tempistica emergenze, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione di soggiorno, l'Insegna Struttura Ricettiva.

Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant riscontri:

- delle anomalie rispetto ai dati indicati in fase di richiesta;

ovvero

- la mancata indicazione da parte del Richiedente dell'Insegna Struttura Ricettiva;

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del voucher di soggiorno nonché, nel caso non sia stata indicata l'Insegna Struttura Ricettiva, verificare contestualmente



alla telefonata le strutture ricettive disponibili e concordare con il Richiedente (ovvero dal viaggiatore), anche sulla base delle migliori tariffe offerte dalle strutture disponibili, la struttura ricettiva da prenotare.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà:

- *(in caso sia stata indicata l'Insegna della Struttura Ricettiva)* prenotare il soggiorno presso la struttura ricettiva indicata nella Richiesta di trasferta originale, alla migliore tariffa disponibile, nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di soggiorno;

ovvero

- *(in caso non sia stata indicata l'Insegna della Struttura Ricettiva)* prenotare il soggiorno presso la struttura ricettiva sulla base di quanto concordato con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di soggiorno.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al voucher di soggiorno, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente documento, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni di soggiorno disponibili. Definito il soggiorno da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.6.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente documento, il relativo voucher di soggiorno.

9.6.6.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione soggiorno con tempistica emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione di soggiorno, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.4.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale voucher di soggiorno emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un aumento della tariffa a camera al giorno prevista nella prenotazione da modificare sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore". Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 9.4.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale voucher di soggiorno insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.



Nel caso in cui il voucher di soggiorno emesso per la prenotazione originale, a seguito della modifica effettuata, non venga utilizzato nella trasferta oggetto di modifica, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare automaticamente il voucher medesimo a rimborso dandone comunicazione scritta al Richiedente.

9.6.6.5 Informazioni minime voucher di soggiorno

Con riferimento ai Documenti di Viaggio (voucher) relativi ai Soggiorni prenotati dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime:

- il Codice della prenotazione;
- il Numero di Voucher;
- la Data di inizio e di fine soggiorno;
- l'Insegna Struttura ricettiva;
- la Classificazione e la Categoria della struttura ricettiva (*se non deducibili dall'Insegna Struttura ricettiva, es. Albergo Corona ****);
- l'Indirizzo Struttura ricettiva;
- i Recapiti Struttura Ricettiva;
- la Tipologia di camera;
- il Trattamento;
- l'Importo totale del soggiorno (*esclusa eventuale imposta di soggiorno*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: numero massimo giorni di addebito; termini relativi alla modifica o cancellazione della prenotazione; importi relativi alle eventuali penali per mancata disdetta o disdetta oltre il time limit previsto dalla policy; time limit per effettuare le operazioni di check-in e check-out*);
- l'Importo al giorno dell'eventuale Imposta di soggiorno.

9.6.7 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di visti consolari

Nel dettaglio sono descritte le prescrizioni specifiche in capo al Fornitore ed in capo alle Amministrazioni nel caso di richiesta inerente la emissione di visti consolari:

- a) Il Richiedente dovrà contattare attraverso le modalità off-line l'operatore del BTC/Implant e richiedere preventivamente al medesimo:
 - le informazioni ed i documenti necessari al rilascio del visto consolare;
 - i costi⁸, i tempi di rilascio e le modalità di ritiro del visto consolare;
 - l'indirizzo la e-mail ovvero il fax per l'invio della comunicazione riscontro dell'operatore;
- b) l'operatore del BTC/Implant dovrà dare debito riscontro entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della suddetta richiesta informativa;
- c) solo successivamente alla ricezione di quanto sopra il Richiedente potrà effettuare la Richiesta di Trasferta inerente il visto consolare necessario;
- d) a corredo delle Richieste di Trasferta dovranno essere inviati la comunicazione ricevuta dall'operatore del BTC e tutti i documenti necessari al rilascio del visto consolare richiesto;

⁸ Nei costi sono incluse tutte le eventuali spese sostenute dal Fornitore nei confronti dell'ufficio consolare emittente.



- e) l'operatore del BTC dovrà avviare le attività di competenza solo successivamente alla ricezione di quanto previsto al punto precedente;
- f) in caso di una richiesta di che preveda la modifica di un visto consolare precedentemente emesso, l'operatore del BTC/Implant e il Richiedente dovranno procedere come prescritto ai punti precedenti per il rilascio di un nuovo visto consolare;
- g) il Fornitore dovrà interfacciarsi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza;
- h) il Fornitore dovrà garantire il pagamento di tutte le spese necessarie all'emissione ovvero alla modifica di un visto consolare, laddove richiesto dal Richiedente ovvero qualora non sia previsto il pagamento anticipato dal Fornitore.

Posto quanto sopra la Richiesta di Trasferta ovvero la Richiesta di modifica che preveda il rilascio ovvero la modifica di un visto consolare dovrà essere effettuata con un anticipo ≥ a 4 (quattro) giorni lavorativi antecedenti i tempi di rilascio ovvero di modifica del visto consolare indicati nella comunicazione di riscontro dell'operatore del BTC/Implant.

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica che preveda il rilascio ovvero la modifica di un visto consolare con un anticipo ≤ a 4 (quattro) giorni lavorativi antecedenti i tempi di rilascio ovvero di modifica del visto consolare indicati nella comunicazione di riscontro dell'operatore del BTC/Implant, dovrà comunicare al Richiedente la motivazione della "mancata fattibilità" e non svolgere nessuna attività relativa ai servizi richiesti.

9.6.7.1 Informazioni minime visto consolare

Con riferimento ai Visti consolari il cui rilascio è stato curato dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime:

- il "Codice ID Trasferta" di riferimento;
- Riferimenti del Viaggiatore (*nome e cognome ovvero codice "ALIAS"*);
- la Nazione di destinazione;
- il Periodo di validità del visto;
- la Durata del Soggiorno;
- il Trattamento;
- l'Importo totale del rilascio visto.

9.7 ACCORDI COMMERCIALI AMMINISTRAZIONI – OPERATORI FINALI

Ogni Amministrazione potrà trasmettere al Fornitore, nelle persone del Responsabile Informatico e del BTC dell'Account Manager, eventuali Accordi Commerciali ovvero Convenzioni in generale, in corso di validità e stipulate dall'Amministrazione stessa con gli Operatori Finali di settore, che prevedano "tariffe dedicate" ovvero "tariffe corporate" e relative "policy tariffarie".

Dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione di quanto sopra, il Fornitore dovrà garantire:

- a. l'utilizzo delle suddette "tariffe dedicate" ovvero "tariffe corporate", il rispetto di quanto alle policy tariffarie di riferimento nonché la visibilità delle stesse (tariffe e policy tariffarie) secondo quanto prescritto in merito nel presente documento;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett.

a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



- b. l'applicazione di quanto agli Accordi Commerciali ovvero Convenzioni ricevute solo nei confronti delle Amministrazioni che, secondo quanto prescritto negli Accordi/Convenzioni stesse, potranno usufruirne.

Nel caso in cui sia un Operatore Finale a trasmettere autonomamente al Fornitore delle "tariffe dedicate" ovvero "tariffe corporate" e relative "policy tariffarie", il Fornitore dovrà tempestivamente informare, in forma scritta, le Amministrazioni interessate ovvero, in caso le tariffe offerte siano dedicate a tutte le Amministrazioni, il Referente Amministrazione per avere apposito benestare, sempre in forma scritta, all'utilizzo delle medesime. Qualora le Amministrazioni interessate ovvero il Referente Amministrazione non dia alcun riscontro ovvero dia un riscontro negativo, l'AdV non dovrà prendere in considerazione quanto ricevuto dall'Operatore Finale. In caso di riscontro positivo, l'AdV dovrà garantire, sempre dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del benestare delle Amministrazioni interessate ovvero del Referente Amministrazione:

- l'utilizzo delle suddette "tariffe dedicate" ovvero "tariffe corporate", il rispetto di quanto alle policy tariffarie di riferimento nonché la visibilità delle stesse (tariffe e policy tariffarie) secondo quanto prescritto in merito nel presente documento;
- l'applicazione, solo alle Amministrazioni interessate ovvero a tutte le Amministrazioni, di quanto proposto autonomamente dagli Operatori Finali e successivamente avallato dalle Amministrazioni stesse ovvero dal Referente Amministrazione.

Ogni Amministrazione potrà altresì trasmettere in sede di ordinativo di fornitura al Fornitore, nelle persone del Responsabile Informatico e del BTC e dell'Account Manager, Accordi o Convenzioni, stipulati con singole strutture ricettive o gruppi di strutture ricettive (es. Catene Alberghiere), che prevedano un numero di camere disponibili in "Allotment".

Il Fornitore, dal giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'Accordo ovvero Convenzione, dovrà garantire, oltre all'applicazione di quanto prescritto nello stesso, la gestione del flusso di richiesta e prenotazione delle camere in "allotment" e la produzione di apposito report mensile. Il predetto flusso e la struttura del report saranno concordati direttamente tra il Fornitore e l'Amministrazione interessata.

Il Fornitore addebiterà, per ogni pernottamento usufruito, la Transaction Fee corrispondente alla modalità utilizzata (es. Travel Tool, fax, e-mail, telefono, Implant, tempistica standard, urgente, emergenze).

Il Fornitore dovrà, qualora richiesto dalle Amministrazioni ovvero dal Referente Amministrazione, dare assistenza in eventuali nuove contrattazioni con uno o più Operatori Finali.

9.8 FIGURE PROFESSIONALI

9.8.1 Figure Professionali Fornitore

Il Fornitore avrà l'obbligo di individuare delle Figure Professionali, come di seguito in elenco, con specifici compiti e responsabilità di controllo e gestione. I rispettivi nominativi e recapiti (indirizzo e-mail, telefono fisso, telefono mobile), compresi quelli di eventuali delegati, dovranno essere comunicati in fase di stipula dell'AQ alla Consip.

Dette Figure Professionali, che saranno per la Consip e per le Amministrazioni gli interlocutori principali dell'AdV, dovranno garantire la massima reperibilità e disponibilità.



Il Fornitore dovrà preavvisare la Consip e le Amministrazioni interessate, in forma scritta, di eventuali modifiche di nominativi e/o recapiti precedentemente trasmessi avendo cura altresì di indicare la data di effettuazione delle modifiche comunicate.

Di seguito si riporta l'elenco delle Figure Professionali del Fornitore:

- Account Manager;
- Responsabile Informatico e del Business Travel Center;
- Responsabile Amministrativo.

9.8.1.1 Account Manager

L'Account Manager, anche attraverso i propri delegati, dovrà:

- garantire il corretto svolgimento delle attività in capo ai Responsabili di cui al presente paragrafo;
- garantire il corretto svolgimento delle attività in capo agli operatori dell'Implant;
- essere responsabile delle attività in capo agli operatori dell'Area Gestione Reclami;
- essere l'interlocutore primo del Fornitore in caso di richiesta delle Amministrazioni di supporto nella negoziazione di Accordi Commerciali e/o Tariffe Corporate con gli Operatori Finali;
- proporre ed applicare, in accordo con le Amministrazioni interessate e previa autorizzazione delle stesse, progetti tesi ad ottenere "saving", sia in ambito di "spesa" che di "processi", per le Amministrazioni;
- proporre aggiornamenti ed innovazioni, in funzione delle nuove tecnologie e delle evoluzioni del mercato dei Viaggi d'Affari in generale, che siano coerenti con quanto prescritto in merito nei documenti contrattuali e che tendano a migliorare gli standard di servizio prescritti nei documenti stessi;
- effettuare un costante e completo monitoraggio del servizio erogato nei confronti delle Amministrazioni assicurandosi che vengano rispettati gli standard quali/quantitativi prescritti nei documenti contrattuali;
- garantire il corretto svolgimento delle attività di "Customer Satisfaction";
- garantire, in generale, la corretta applicazione da parte del personale dell'AdV di tutto quanto previsto nei documenti contrattuali.

9.8.1.2 Responsabile Informatico e del Business Travel Center

Il Responsabile Informatico e del BTC, oltre ad essere l'interlocutore principale per quanto attiene gli aspetti prettamente informatici, dovrà, anche attraverso i propri delegati, supervisionare e garantire il corretto svolgimento delle attività dell'Area Viaggiatore TOP/ALIAS, dell'Area Viaggiatore Semplice, dell'Area Gruppi e dell'Area Gestione Emergenze. Altresì il Responsabile dovrà sovrintendere, anche attraverso i propri delegati ed in concerto con il Referente Amministrativo:

- sul corretto flusso di transazioni in addebito e in accredito gestite con le carte di credito fornite al Fornitore dalle singole Amministrazioni per il pagamento ovvero il rimborso dei titoli di viaggio aerei;
- sulla corretta produzione, in ambito di "tempistiche" e di "dati/informazioni", delle rendicontazioni e dei report riguardanti i servizi erogati ovvero rimborsati nonché riguardanti le transazioni addebitate e/o rimborsate;
- al periodico invio dei report previsti contrattualmente;
- effettuare un costante e completo monitoraggio del servizio di integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli in uso alle Amministrazioni indipendentemente dalle piattaforme rispettivamente utilizzate;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54, comma 4 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto i servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni. - Edizione 4 - ID SIGEF 2347

Condizioni di fornitura



- garantire il corretto flusso dei dati relativi alle transazioni gestite dal Fornitore con le carte di pagamento;
- garantire il rispetto di quanto prescritto al paragrafo 9.4.5 del presente documento relativamente al Servizio Reportistica e di quanto sarà previsto in Capitolato tecnico;
- garantire la corretta produzione, in ambito di “tempistiche” e di “dati/informazioni”, dei report di cui al paragrafo 9.4.5 del presente documento e di quanto sarà previsto in Capitolato tecnico;
- garantire la completezza di dati, campi e funzionalità nonché l’operatività dei sistemi (Travel Tool, Reportistica, Reclami, ecc.) così come richiesti dall’Amministrazione nonché offerti dal Fornitore in sede di gara.

Il Responsabile Informatico e del BTC dovrà altresì gestire eventuali criticità dovessero intervenire nelle diverse Aree del BTC che non siano in grado di risolvere gli operatori assegnati alle suddette Aree.

9.8.1.3 Responsabile Amministrativo

Il Referente Amministrativo, oltre ad essere l’interlocutore principale per quanto attiene gli aspetti prettamente amministrativi e finanziari, dovrà, anche attraverso i propri delegati:

- garantire il rispetto delle procedure in materia di addebiti/accrediti sulle carte di pagamento il cui uso è previsto nell’Accordo Quadro;
- stabilire, nel rispetto di quanto prescritto in merito nei documenti contrattuali nonché in accordo con il Responsabile Informatico e del BTC e le Amministrazioni interessate, i flussi e gli standard di servizio inerenti l’emissione di rendicontazioni e documentazioni contabili;
- garantire la corretta produzione, in ambito di “tempistiche” e di “dati/informazioni”, delle rendicontazioni riguardanti i servizi erogati ovvero rimborsati nonché riguardanti le transazioni addebitate e/o rimborsate;
- governare i processi di emissione ed invio estratti conto, fatture e note di credito;
- governare i processi relativi al Servizio di recupero dell’I.V.A.;
- garantire l’emissione dei documenti contabili con valore fiscale nel rispetto delle normative vigenti in materia.

9.8.2 Figure Professionali PA

9.8.2.1 Referente Amministrazione

Ogni singola Amministrazione potrà individuare un Referente Amministrazione, che dovrà monitorare il corretto svolgimento delle attività del Fornitore, e sarà l’interlocutore primario dell’Amministrazione stessa nei confronti dell’AdV.

Il nominativo ed i recapiti del suddetto Referente e di eventuali delegati saranno comunicati dall’Amministrazione all’Account Manager del Fornitore.

9.8.2.2 Referente contabile

Ogni singola Amministrazione potrà individuare un Referente Contabile che dovrà, anche attraverso i propri delegati:

- svolgere un controllo puntuale su estratti conto, fatture e note di credito nel rispetto delle normative vigenti in materia, anche in termini di congruità dei corrispettivi rispetto ai servizi e transazioni rendicontate;



- svolgere un controllo su addebiti/accrediti effettuati sulle carte di credito coerentemente con quanto riportato dal Fornitore negli estratti conto e fatture;
- svolgere un controllo sulle attività inerenti il Servizio di recupero dell'I.V.A., qualora richiesto;
- autorizzare al pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati.

Il nominativo ed i recapiti del suddetto Referente e di eventuali delegati saranno comunicati dall'Amministrazione all'Account Manager del Fornitore.

10 CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO

Nel presente paragrafo sono disciplinate le modalità di attribuzione dei *Corrispettivi* e le *Modalità di Rimborso delle Spese di viaggio* relative ai Documenti di Viaggio emessi.

10.1 CORRISPETTIVI

Il corrispettivo che ciascuna Amministrazione che aderisce all'AQ dovrà corrispondere al Fornitore è determinato dalle seguenti voci:

1. corrispettivo per l'implementazione del BTC;
2. canone mensile di gestione;
3. corrispettivo mensile per i servizi base esecutivi;
4. corrispettivo per i servizi aggiuntivi.

Si precisa che nella documentazione di gara verranno indicate ulteriori specifiche relative alla modalità di calcolo dei corrispettivi e dei canoni sopra indicati.

10.1.1 Corrispettivo di implementazione del BTC

Il Corrispettivo di implementazione del BTC è un corrispettivo una tantum, da corrispondere con il primo ordinativo di fornitura, che varia in funzione del numero di centri di costo da abilitare per ciascuna Amministrazione e che copre le spese iniziali di implementazione del Business Travel Center e in particolare le attività indicate ai paragrafi 6.1 e 6.2 del presente documento.

10.1.2 Canone mensile di gestione

Il canone di gestione è un importo mensile, da corrispondere per ciascun ordinativo e per tutta la durata del contratto, a copertura dei costi generali relativi ai servizi strumentali che il fornitore deve garantire anche in assenza di transazioni o a fronte di un numero ridotto di transazioni.

Tale canone copre quindi le spese minime di gestione a prescindere dal numero di transazioni considerando uno staff del personale del fornitore costituito dalle figure professionali individuate al paragrafo 9.8.1 del presente documento.

10.1.3 Corrispettivo mensile per i servizi base esecutivi

Il corrispettivo mensile relativo ai servizi base esecutivi sarà determinato dalla somma del:

- corrispettivo mensile relativo ai servizi base esecutivi per viaggiatore singolo;
- corrispettivo mensile per il servizio gruppi;
- corrispettivo mensile per i servizi di ancillary e per i servizi di gestione delle procedure di emissione del Visto Consolare.



Il corrispettivo mensile relativo ai servizi base esecutivi per viaggiatore singolo sarà determinato in funzione delle transaction fee, riconosciute al fornitore a fronte dei servizi resi, relative a ciascuna tipologia di viaggio (aereo intercontinentale, aereo internazionale, aereo nazionale, treno/nave, albergo, autonoleggio) con l'eventuale aggiunta di supplementi per viaggiatore TOP/Alias, modalità off line, tempistica urgente/emergenze.

Il corrispettivo mensile per il servizio gruppi sarà determinato in funzione della Management Fee sull'importo complessivo dei documenti di viaggio riconosciuta al fornitore a fronte dei servizi resi.

Il corrispettivo mensile per i servizi di ancillary e per i servizi di gestione delle procedure di emissione del Visto Consolare sarà determinato in funzione delle transaction fee riconosciute al fornitore a fronte dei servizi resi.

I corrispettivi per la prestazione di tutti i Servizi Base Strumentali (Business Travel center, Servizio di supporto alla PA per il controllo della domanda, Servizio di Rimborso, Servizio Reclami, Servizio di reportistica, Servizio fatturazione standard e Customer satisfaction) sono da intendersi ricompresi nei corrispettivi dei servizi base esecutivi.

10.1.4 Corrispettivo per i servizi aggiuntivi

Il corrispettivo relativo ai servizi aggiuntivi sarà determinato dalla somma del:

- corrispettivo mensile per il servizio di Implant;
- corrispettivo mensile per il servizio recupero I.V.A;
- corrispettivo mensile per il servizio di fatturazione personalizzata;
- corrispettivo una tantum per il servizio di Integrazione dei sistemi informativi.

Il corrispettivo mensile per il servizio di Implant sarà determinato in funzione del canone mensile per ciascun operatore dedicato al Servizio Implant per 8 ore continuative per ogni giorno lavorativo, riconosciuto al fornitore per i servizi resi.

I corrispettivi per il servizio recupero I.V.A e per il servizio di fatturazione personalizzata, saranno determinati in funzione prezzo unitario per ciascuna fattura emessa, riconosciuto al fornitore per i servizi resi.

Il corrispettivo una tantum per il servizio di Integrazione dei sistemi informativi (light/heavy) sarà determinato in funzione del prezzo per la realizzazione della piena integrazione dei sistemi riconosciuto al fornitore per i servizi resi.

10.2 RIMBORSO DELLE SPESE DI VIAGGIO

Il rimborso per le Spese di Viaggio pagate/pre-pagate direttamente dal Fornitore, sarà calcolato in funzione dell'importo totale delle tariffe dei Documenti di viaggio emessi, dei costi relativi ai Visti Consolari rilasciati, delle tariffe per la consegna dei Documenti di viaggio emessi in formato cartaceo e dei rimborsi da accreditare all'Amministrazione a fronte di Richieste di rimborso.



Si precisa che nella documentazione di gara verranno indicati ulteriori dettagli relativi al rimborso delle spese di viaggio.

11 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli ordinativi di fornitura stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto sarà 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 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore nei limiti dei valori massimi che saranno stabiliti nel Capitolato d'Oneri.

Ulteriori dettagli relativi alle verifiche ispettive e ai relativi costi saranno riportati in documentazione di gara.