

## **CAPITOLATO TECNICO**

**ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4 LETTERA A) DEL  
D.LGS. 36/2023 AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI  
GESTIONE DELLE TRASFERTE DI LAVORO PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI EDIZIONE 5**



## Indice

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
1.1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE	6
1.1.1 Servizi base .....	6
1.1.2 Servizi aggiuntivi .....	7
<b>2 ATTIVITÀ PRELIMINARI ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
2.1 ATTIVAZIONE UTENZE E INSERIMENTO A SISTEMA DEI CENTRI DI COSTO E/O CENTRI DI SPESA	7
<b>3 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>8</b>
3.1 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO E-MAIL O TELEFONO	8
3.2 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA EFFETTUATE FISICAMENTE PRESSO L'INPLANT	8
3.3 MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO TRAVEL TOOL	9
3.3.1 Sezione "Nuove Richieste di trasferta" .....	9
3.3.2 Archiviazione dati e documenti .....	13
3.3.3 Self Booking Tool (SBT) .....	13
3.3.4 Indisponibilità del Travel Tool e del Self Booking Tool ed eventuali interventi di manutenzione .....	14
<b>4 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE .....</b>	<b>15</b>
4.1 SERVIZI E MODALITÀ DI ESECUZIONE - SERVIZI BASE	15
4.1.1 Servizio standard .....	15
4.1.2 Servizio urgente .....	16
4.1.3 Servizio in emergenza .....	18
4.2 SERVIZI BASE PER GRUPPI	18
4.3 SERVIZI ANCILLARY	19
4.4 SERVIZI STRUMENTALI	19
4.4.1 Business travel center (BTC).....	19
4.4.2 Servizio rimborso .....	21
4.4.3 Servizio reclami .....	21
4.4.4 Servizio reportistica .....	22
4.4.5 Servizio fatturazione standard .....	22
4.4.6 Servizio Customer Satisfaction .....	22
4.5 SERVIZI AGGIUNTIVI	23

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 59, comma 4 lett. a), del D. Lgs. n. 36/2023, avente ad oggetto i servizi di gestione delle trasferte di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni

Edizione 5 - ID SIGEF 2767

Capitolato Tecnico



4.5.1 Servizi di integrazione dei sistemi informativi .....	23
4.5.2 Inplant 24	
4.5.3 Servizio di recupero I.V.A.....	25
4.5.4 Servizio di fatturazione personalizzata.....	25
<b>5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI LEGATI AD UNA RICHIESTA DI TRASFERTA.....</b>	<b>26</b>
5.1 PRESCRIZIONI GENERALI RELATIVE ALLA MODALITÀ DI EMISSIONE DI UN DOCUMENTO VIAGGIO	26
5.2 ACCORDI COMMERCIALI AMMINISTRAZIONI – OPERATORI FINALI	31
5.3 KPI PER I SERVIZI BASE	32
5.4 FIGURE PROFESSIONALI FORNITORE	33
<b>6 CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO .....</b>	<b>34</b>
6.1 CORRISPETTIVI	34
6.1.1 Corrispettivo per i servizi base .....	36
6.1.2 Corrispettivo per i servizi aggiuntivi.....	36
6.2 RIMBORSO DELLE SPESE DI VIAGGIO	36
<b>7 VERIFICHE ISPETTIVE.....</b>	<b>37</b>



## PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico (CT) 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; fanno parte integrata del presente Capitolato le seguenti appendici:

- Appendice A: Richiesta di trasferta a mezzo e-mail;
- Appendice B: Reportistica;
- Appendice C: Reportistica KPI;
- Appendice D: Schema verifiche ispettive.

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

- **Aggiudicatario:** l'Impresa Fornitrice (singola Agenzia di Viaggio, R.T.I o Consorzio) che risulterà aggiudicataria 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'Fornitore tutte le richieste di servizi da parte dell'Amministrazione;
- **Canone mensile di gestione:** il corrispettivo mensile che le Amministrazioni, in relazione al singolo ordinativo, corrispondono per l'intera durata del contratto, a copertura dei costi generali relativi ai servizi strumentali prestati dal Fornitore.
- **Documento di Viaggio:** il titolo o buono di viaggio/soggiorno, emesso sia in formato elettronico (e-ticket) sia cartaceo e qualsiasi documento emesso e necessario all'espletamento della trasferta (es. visto consolare, biglietto parcheggio in aeroporto, ecc.) o ad usufruire del servizio richiesto;
- **Operatore Finale:** il Vettore (aereo, ferroviario, marittimo, etc ...) la Struttura alberghiera/il Noleggiatore, più in generale le Imprese a cui si rivolgono le Forniture per la prenotazione e l'acquisto di un viaggio aereo, ferroviario, marittimo, di un pernottamento, di un noleggio auto, etc ...;
- **Richiedente:** soggetto autorizzato dall'Amministrazione per l'organizzazione della trasferta del personale dell'Amministrazione stessa. In alcuni casi il Richiedente può coincidere con il Viaggiatore;
- **Self Booking Tool:** servizio per l'implementazione di un applicativo fruibile via web che consenta agli utenti individuati dall'Amministrazione di verificare direttamente le soluzioni di viaggio disponibili, gestire autonomamente prenotazioni e confermare l'emissione di documenti di viaggio;
- **Tariffa applicata:** tariffa proposta dal Fornitore e successivamente accettata dall'Amministrazione, ossia la tariffa effettivamente prenotata/applicata dal Fornitore a seguito di apposita conferma/accettazione dell'Amministrazione;



- **Tariffa Corporate:** tariffa riservata da un Operatore Finale alla singola Amministrazione o a gruppi di Amministrazioni, applicata a seguito di intese o accordo commerciale vigente tra Operatore Finale e Amministrazione;
- **Transaction fee:** la remunerazione per il Fornitore a fronte dei servizi resi per ciascuna transazione conclusa con l'emissione del titolo di viaggio;
- **Management Fee:** la remunerazione per il Fornitore data dalla percentuale sull'importo di spesa di trasferta complessivo a fronte dei servizi resi per ciascuna richiesta di trasferta conclusa con l'emissione dei titoli di viaggio;
- **Transazione:** la singola attività svolta dal Fornitore per la prenotazione, la modifica o la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio;
- **Trasferta di lavoro:** lo spostamento o il soggiorno 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 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 o dei collaboratori esterni (autorizzati ad usufruire del Servizio) di una Amministrazione;
- **Viaggiatore (o Titolare del Viaggio):** il soggetto autorizzato dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro;
- **Voucher:** buono di viaggio o 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 buono di viaggio dovranno essere riportate tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione e svolgimento della trasferta.



## 1.1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Oggetto della prestazione sono i servizi per la gestione 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** ovvero i servizi operativi indispensabili per l'organizzazione del viaggio, inclusi i **Servizi strumentali** ad attivazione automatica necessari per garantire la gestione dei servizi base;
- **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), autorizzati dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro, e possono essere classificati in:

- **Viaggiatori singoli**, semplice o top/Alias; il viaggiatore "Top/Alias" usufruisce, rispetto al viaggiatore semplice, di ulteriori prestazioni del BTC;
- **Gruppi** ovvero un numero di viaggiatori uguale o superiori alle 10 persone per i quali viene richiesta una trasferta che preveda, in linea di massima, la medesima programmazione.

Il Servizio potrà essere richiesto attraverso le seguenti modalità:

- Modalità Off-line: tramite l'e-mail o telefono o fisicamente presso l'Inplant, qualora sia stato offerto dal Fornitore e richiesto nell'Ordinativo dall'Amministrazione;
- Modalità On-line: attraverso il Travel Tool o il Self Booking Tool (qualora offerto in gara).

### 1.1.1 Servizi base

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

I servizi strumentali servono a garantire la gestione dei suddetti servizi base e comprendono:

- Implementazione del Business Travel Center (BTC);
- Servizio Rimborso;
- Servizio Reclami;
- Servizio Reportistica;
- Servizio Fatturazione standard;
- Servizio di Customer Satisfaction.



### 1.1.2 Servizi aggiuntivi

L'Amministrazione a completamento dei servizi base può ordinare i servizi aggiuntivi, ovvero i servizi opzionali che includono:

- Servizio di integrazione sistemi informativi (Basic/Light/Heavy);
- Servizio di Inplant;
- Servizio di recupero IVA;
- Servizio di fatturazione personalizzata.

## 2 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 alla:

1. attivazione di tutte le utenze dei soggetti Richiedenti indicati dall'Amministrazione e dell'inserimento a sistema dei centri di costo o centri di spesa per l'Amministrazione;
2. integrazione completa dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 4.5.1 del presente documento.

Relativamente al servizio di Inplant, si precisa che l'attivazione dello stesso avverrà coi tempi previsti al paragrafo 4.5.2.

### 2.1 ATTIVAZIONE UTENZE E INSERIMENTO A SISTEMA DEI CENTRI DI COSTO E/O CENTRI DI SPESA

L'Amministrazione, nella persona del proprio Referente, successivamente al perfezionamento dell'Ordinativo di Fornitura, 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, così come disciplinato all'art. 6 dell'Accordo Quadro, l'elenco dei Richiedenti Autorizzati e dei centri di costo e/o di spesa.

Nel dettaglio per ciascun Richiedente autorizzato dovranno essere indicate le seguenti informazioni minime e obbligatorie:

- Nome e Cognome;
- Amministrazione di appartenenza;
- Area di riferimento;
- Recapiti (telefono, e-mail).

Il Fornitore, ricevuto l'Elenco dei Richiedenti e dei centri di costo o di spesa, dovrà svolgere le attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ entro **15 giorni lavorativi**; in specifici casi di complessità, in relazione ai quali il Fornitore dovrà dare adeguata prova, potrà essere concordato con l'Amministrazione un diverso termine per lo svolgimento delle attività.

Qualora in corso di esecuzione del servizio, si rendano necessarie eventuali modifiche, integrazioni o nuovi inserimenti agli elenchi precedentemente trasmessi, sarà cura del Referente dell'Amministrazione comunicarle in forma scritta al Responsabile del BTC ovvero all'Account Manager. Il Fornitore dovrà eseguire l'attività entro **5 giorni lavorativi**.

Il Fornitore dovrà inoltre comunicare al Referente dell'Amministrazione, in forma scritta, l'ultimazione delle attività sopra descritte; in assenza di comunicazioni in merito, si considererà il servizio attivo e le attività correttamente eseguite.

**Per la modalità off-line** l'Amministrazione, su richiesta del Fornitore potrà fornire i dati dei Viaggiatori di riferimento per ogni Richiedente.

**Per la modalità "Travel Tool" o "Self Booking Tool"** l'Amministrazione, dovrà fornire i seguenti dati dei Viaggiatori di riferimento:

- Nome e Cognome Viaggiatore;
- Tipologia di Viaggiatore (Semplice/TOP);



- Eventuali funzioni e recapiti di riferimento (solo per i Viaggiatori TOP);
- Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card o Tessere Sconto o Tessere Frequent Flyer intestate al Viaggiatore;
- Informazioni utili all'ottenimento di sconti diretti al singolo Viaggiatore (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia);
- Altre (eventuali e non obbligatorie) informazioni inerenti il Viaggiatore.

Il Fornitore dovrà assegnare a ciascun Richiedente indicato dall'Amministrazione un codice identificativo (Codice ID Utenza) e una password personale (PWD).

Tali attività dovranno essere eseguite nei termini sopra descritti.

### 3 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

#### 3.1 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO E-MAIL O TELEFONO

Per le richieste di trasferta che saranno effettuate off-line a mezzo e-mail, i Richiedenti potranno utilizzare i format in allegato al presente CT (Appendice A - Format Richiesta di trasferta a mezzo EMAIL per i viaggiatori singoli; Appendice B - Format Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL per il servizio Gruppi), o documenti contenenti i medesimi dati nei quali dovranno essere inseriti, almeno tutte le informazioni identificate come obbligatorie nei format sopra citati.

Nel caso in cui l'operatore del BTC riceva una Richiesta di trasferta che necessiti di ulteriori informazioni o integrazioni, dovrà contattare immediatamente il Richiedente ovvero il Viaggiatore, al fine di recepire le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività di competenza. Dette informazioni dovranno essere formalizzate con l'invio al BTC di nuova Richiesta di trasferta debitamente compilata. Tale Richiesta sostituirà e annullerà la Richiesta di Trasferta oggetto di integrazione e modifica. Solo a seguito di ricezione della nuova Richiesta di trasferta debitamente compilata l'operatore del BTC potrà dare seguito alle attività di competenza.

Per la richiesta di trasferta a mezzo telefono, da utilizzare soltanto nei casi di impossibilità di accesso alla e-mail, i Richiedenti dovranno comunicare almeno tutte le informazioni identificate nei format di Richiesta di Trasferta utilizzati nella modalità a mezzo EMAIL (Appendice A e B al presente documento) come obbligatorie. All'esito dell'attività il Fornitore dovrà inviare al Richiedente, a mezzo e-mail, il form debitamente compilato e corredato del relativo "Codice ID Trasferta".

Nel caso di modifiche e/o di cancellazioni relative a Richieste di trasferta, queste dovranno pervenire al Fornitore utilizzando i medesimi strumenti di comunicazione della richiesta iniziale.

**La modalità Off-line, attivata tramite e-mail o telefono, comporta la corresponsione da parte dell'Amministrazione, oltre alla tariffa base, di uno specifico supplemento pari a Euro 5,00 per ogni singola transazione.**

#### 3.2 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA EFFETTUATE FISICAMENTE PRESSO L'INPLANT

Per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate fisicamente presso l'Inplant si specifica che i Richiedenti potranno alternativamente:

- a) consegnare fisicamente a mano i format utilizzati per le richieste a mezzo e-mail oppure documenti contenenti i medesimi dati, avendo cura di inserire nei suddetti documenti in formato cartaceo, in maniera chiara e leggibile, almeno tutte le informazioni identificate come obbligatorie nei format;
- b) indicare direttamente all'operatore almeno tutte le informazioni identificate come obbligatorie nei format utilizzati per le richieste a mezzo e-mail.

L'operatore dell'Inplant, contestualmente, avrà cura di:

- verificare che i dati forniti siano sufficienti a svolgere le attività di competenza e se del caso richiedere eventuali





informazioni modificative/aggiuntive rispetto a quelle ricevute e riportare le medesime nel suddetto format;

- consegnare al Richiedente copia del format ricevuto, correlato del relativo “Codice ID Trasferta”.

Nel caso di modifiche o di cancellazioni relative a Richieste di trasferta, queste dovranno essere presentate all’operatore Inplant utilizzando i medesimi strumenti di comunicazione della richiesta iniziale.

Tale Richiesta sostituirà e annullerà la Richiesta di Trasferta oggetto di integrazione e modifica.

### 3.3 MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO TRAVEL TOOL

il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni uno strumento, denominato Travel Tool, fruibile via web e tramite app, se eventualmente già implementata, per le attività di Richiesta di trasferte, comprese modifiche e cancellazioni.

I Richiedenti potranno utilizzare le funzionalità previste, avendo cura di inserire tutte le informazioni (dati) minime “obbligatorie”.

Inoltre nel Travel Tool dovrà essere prevista la possibilità per il Fornitore di inserire, qualora richiesto dalle singole Amministrazioni, messaggi di carattere istituzionale visibili alle utenze interessate.

Il Travel Tool dovrà disporre di 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).

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). I Codici ID Utenza e le PWD verranno assegnati e trasmessi ad ogni utente dal Fornitore secondo le modalità e i tempi indicati nel presente Capitolato.

#### 3.3.1 Sezione “Nuove Richieste di trasferta”

Le informazioni successive evidenziate con un asterisco (\*) dovranno essere inserite dal Richiedente obbligatoriamente per l’esecuzione delle richieste.

Con l’accesso al Travel Tool si dovrà generare automaticamente, per singola Richiesta di trasferta, un “Codice ID Trasferta”.

##### a) Sezione “Dati Viaggiatore”

In questa sezione dovrà essere possibile inserire le informazioni inerenti il viaggiatore per il quale si sta procedendo ad effettuare la Richiesta di trasferta (Profilo Viaggiatore) nonché alcune informazioni relative alla comunicazione Richiedente/BTC, all’invio dei Documenti di Viaggio e alla fatturazione/rendicontazione dei costi/spese in addebito o accredito relativi alla singola Richiesta di trasferta. Nel dettaglio:

- Informazioni relative al **Profilo Viaggiatore**:
  - Nome e Cognome viaggiatore \*
  - Tipologia di Viaggiatore \* (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)
  - Viaggiatore ALIAS
  - Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card o Tessere Sconto o Tessere Frequent Flyer intestate al viaggiatore
  - Informazioni utili all’ottenimento di sconti diretti al singolo viaggiatore (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)
  - Altre informazioni inerenti il Viaggiatore
- Informazioni relative alla **Comunicazione Richiedente/BTC**:
  - Recapito e-mail per l’invio delle comunicazioni Richiedente/BTC\*



- Recapiti telefonici e riferimenti per comunicazioni urgenti da parte del BTC
- Informazioni relative all'**Invio dei Documenti di Viaggio**:
  - Recapito e-mail e per l'invio dei Documenti di Viaggio \*
  - Riferimenti per la Consegna dei Documenti di Viaggio che non possono essere emessi in formato elettronico ed inviati a mezzo e-mail (es. Visti Consolari)
- Informazioni relative alla **Fatturazione**:
  - Centro di Costo di addebito/accredito dei servizi richiesti\*.

Il Travel Tool dovrà prevedere la possibilità per l'utente di:

- salvare i dati relativi ad un viaggiatore, se offerto in gara, nello specifico del Profilo Viaggiatore;
- selezionare, per successive Richieste di trasferta, il viaggiatore ed i relativi dati salvati in precedenza;
- modificare o integrare o cancellare i suddetti dati.

#### b) Sezione "Biglietteria Aerea"

Nella presente sezione dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall'utente nello specifico di una prenotazione aerea ed emissione del relativo biglietto aereo.

Dovranno essere inserite i seguenti dati:

- Data di partenza\*
- Orario locale di partenza\*
- Stazione Aeroportuale di partenza\*
- Stazione Aeroportuale di destinazione\*
- Vettore Aereo
- Numero Volo (codice, solitamente composto da lettere e numeri, che identifica uno specifico volo desiderato, ad es. AZ 2010)
- Classe di Viaggio\*
- Altre informazioni utili inerenti la prenotazione aerea richiesta (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, etc.).

#### c) Sezione "Biglietteria Ferroviaria"

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall'utente nello specifico di una prenotazione ferroviaria ed emissione del relativo titolo di viaggio ovvero biglietto ferroviario.

Dovranno essere inserite i seguenti dati:

- Data di partenza\*
- Orario locale di partenza\*
- Stazione Ferroviaria di partenza\*
- Stazione Ferroviaria di arrivo\*
- Vettore Ferroviario
- Numero Treno (codice, solitamente composto da lettere e numeri, che identifica uno specifico treno desiderato, ad es. IC 2010)
- Classe di Viaggio\*
- Flessibilità del titolo di viaggio richiesto ("tariffa base" ovvero "tariffa scontata")\*
- Preferenza posto



- Altre informazioni utili inerenti la prenotazione ferroviaria richiesta (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare; indicazione della tipologia di sistemazione desiderata; indicazione di treno che opera nelle ore notturne).

d) Sezione “Biglietteria Marittima”

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall’utente nello specifico di una prenotazione di una tratta marittima ed emissione del relativo Biglietto Marittimo quali ad esempio:

- Data di partenza\*
- Orario locale di partenza\*
- Stazione Portuale di partenza\*
- Stazione Portuale di destinazione\*
- Vettore Marittimo
- Classe di Viaggio\*
- Sistemazione\*
- Veicolo a seguito
- Dati relativi al “veicolo a seguito” (obbligatorio\* inserire, se selezionata l’opzione “Veicolo a seguito”, i dati relativi alla tipologia del veicolo)

e) Sezione “Noleggio a Breve Termine” senza conducente

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall’utente nello specifico di una prenotazione di un Veicolo a Noleggio a Breve Termine senza autista e relativa emissione del buono di viaggio (voucher), quali ad esempio:

- Data di inizio noleggio\*
- Orario locale di inizio noleggio\*
- Data di fine noleggio\*
- Orario locale di fine noleggio\*
- Luogo di inizio noleggio\*
- Luogo di fine noleggio\*
- Tipologia di autoveicolo (es. city car, berlina piccola)
- Chilometri presunti di percorrenza\*
- Altre informazioni utili inerenti il noleggio richiesto.

**Ove presente nella disponibilità del fornitore, sarà possibile per l’Amministrazione richiedere un eventuale noleggio con conducente; per tale servizio l’Amministrazione verserà un corrispettivo pari a Euro 8,00.**

f) Sezione “Soggiorno”

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall’utente nello specifico di una prenotazione di un soggiorno a fronte della quale viene emesso un buono di viaggio (voucher) quali ad esempio:

- Data di inizio soggiorno\*
- Data di fine soggiorno\*
- Luogo soggiorno \*
- Categoria Struttura ricettiva (Albergo, Bed and Breakfast, etc. - obbligatorio\* qualora non fosse stata indicata l’Insegna della struttura ricettiva)



- Insegna struttura ricettiva e relativa classificazione (es. Hotel Canova 3 stelle – obbligatorio\* qualora non fosse stata indicata alcuna categoria e classificazione)
- Tipologia di camera \*
- Trattamento (OB, BB, HB, FB) \*
- Orario presunto di arrivo presso la struttura ricettiva (check-in) \*
- Orario presunto di partenza dalla struttura ricettiva (check-out)
- Altre informazioni utili inerenti il soggiorno richiesto (es. informazioni relative, ad eventuali servizi o dotazioni delle camere come il servizio sveglia e l'aria condizionata, la connessione internet wireless WiFi; indicazione se l'operatore debba ricercare la disponibilità del soggiorno anche ad una tariffa che preveda, nella policy di riferimento, l'impossibilità di modificare ovvero cancellare il soggiorno successivamente alla prenotazione se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti).

g) Sezione "Visto Consolare"

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall'utente nello specifico di un rilascio di un visto consolare, quali ad esempio:

- Data di inizio trasferta\*
- Data di fine trasferta\*
- Nazione di destinazione\*
- Altre informazioni e documenti necessari al rilascio del visto richiesto.

h) Sezione "Servizi Vari"

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC a soddisfare richieste, da parte dei viaggiatori TOP, di servizi aggiuntivi rispetto a quelli descritti nelle sezioni precedenti ovvero tutti i servizi offerti dall'Operatore finale che possono essere prenotati anche attraverso il Fornitore.

Posto quanto sopra nella presente sub-sezione dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

- Tipologia "Servizio vario" richiesto\*
- Data di inizio servizio\*
- Orario locale inizio servizio\*
- Data di fine servizio\*
- Orario locale fine servizio\*
- Luogo di inizio servizio (si intende la località dove dovrà avere inizio il servizio richiesto e, ove necessario per aspetti organizzativi, la relativa area geografica di riferimento)\*
- Luogo di fine servizio (si intende la località dove dovrà avere fine il servizio richiesto e, ove necessario per aspetti organizzativi, la relativa area geografica di riferimento) \*
- Altre informazioni utili alla corretta prestazione del servizio richiesto.

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 3 biglietti aerei su tre tratte diverse, (es. Roma FCO → Londra LHR, Londra LHR → Parigi CDG, Parigi CDG → Milano LIN), di 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 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.



Dovranno essere previste specifiche funzionalità atte a modificare e annullare la singola richiesta effettuata (la singola richiesta di prenotazione aerea ovvero ferroviaria ovvero marittima ecc.).

#### **3.3.1.1 Sezione “Richieste di trasferta già effettuate”**

In tale sezione dovranno essere presenti tutte le Richieste di trasferta già inviate al BTC e in stato di lavorazione o già processate dal BTC stesso. Per le richieste di trasferta in fase di lavorazione, dovrà essere possibile richiedere i servizi di *Ancillary* eventualmente non richiesti in fase di richiesta iniziale.

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 o cancellazione necessarie nonché indicare al BTC eventuali informazioni aggiuntive alla modifica o cancellazione richiesta.

#### **3.3.1.2 Monitoraggio dello stato di una Richiesta di Trasferta o Richiesta di Modifica**

Questa funzionalità dovrà permettere al singolo utente di visualizzare lo stato di lavorazione/gestione della singola Richiesta di Trasferta o della 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 o Richiesta di Modifica “ricevuto” dal BTC;
- Richiesta di Trasferta o Richiesta di Modifica “presa in carico” dal BTC;
- Consuntivo (elenco proposte di viaggio) inviato dal BTC all'utente Richiedente;
- Soluzioni prescelte dall'utente tra quelle proposte dal BTC;
- Documenti di viaggio emessi/inviati dal BTC.

#### **3.3.1.3 Alert MAIL 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 tramite SMS, al Richiedente (o al Viaggiatore), di una comunicazione di Alert che evidenzi l'incompatibilità di quanto richiesto dal Richiedente (o dal Viaggiatore) rispetto a quanto definito:

- dalle prescrizioni contrattuali;
- dall'eventuale Travel Policy trasmessa al Fornitore anche eventualmente integrata o modificata;
- dalle eventuali comunicazioni/disposizioni inerenti le trasferte di lavoro del personale dell'Amministrazione di riferimento.

Nel testo della comunicazione dovranno essere previsti almeno l'ID Trasferta e l'oggetto dell'Alert così da renderne possibile l'identificazione sul Travel Tool.

L'operatore del BTC dovrà processare le richieste interessate dall'Alert solo dopo aver ricevuto debito riscontro alla comunicazione da parte dell'autorizzatore, se coinvolto nel processo autorizzativo del Travel Tool, o dal Richiedente (o dal Viaggiatore).

#### **3.3.2 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, lo storico delle Richieste di Trasferta effettuate attraverso Travel tool dal singolo utente, con eventuali Richieste di modifica o cancellazione.

Tali dati dovranno essere resi disponibili nel presente archivio entro il 10° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento della singola Richiesta di Trasferta.

#### **3.3.3 Self Booking Tool (SBT)**

Il Fornitore, qualora offerto in fase di gara, dovrà assicurare alle Amministrazioni che ne faranno richiesta, un applicativo



fruibile via web, e se disponibile anche tramite app, attraverso il quale gli utenti abilitati possano autonomamente prenotare un viaggio di lavoro e/o più servizi ad esso correlati.

Per accedere alla propria area personale del SBT ogni Richiedente abilitato dovrà inserire un proprio codice identificativo (ID Utenza) e una password personale (PWD). L'ID Utenza e le PWD verranno assegnate e trasmesse ad ogni utente dal Fornitore secondo le modalità e i tempi indicati nei precedenti paragrafi del presente CT. Dalla propria area personale, l'utente dovrà avere la possibilità di:

- a) Inserire le informazioni necessarie alla visualizzazione delle soluzioni disponibili rispetto al servizio richiesto;
- b) visualizzare in automatico le soluzioni disponibili con relativi costi e policy;
- c) prenotare le soluzioni preferite tra quelle visualizzate attraverso il SBT;
- d) impostare, qualora necessario, la prenotazione effettuata in stato di "sospeso" (effettuata ma senza richiesta di emissione del relativo Documento di Viaggio al Fornitore). Lo stato di "sospeso" della prenotazione dovrà essere vincolato unicamente al termine di emissione, previsto nella policy di riferimento, imposto dall'Operatore Finale;
- e) inviare al Fornitore la conferma all'emissione del Documento di Viaggio relativo alla soluzione prescelta;
- f) visualizzazione e download del Documento di Viaggio relativo alla soluzione prescelta.

**Per i servizi che non prevedono l'immediata emissione di un titolo di viaggio** (es. Visti consolari, passaporti, biglietti marittimi) il SBT dovrà consentire l'invio della richiesta all'operatore BTC; si rinvia per la disciplina dei servizi ai singoli paragrafi dedicati.

**Ferme le policy previste da ciascuna struttura o vettore in ordine alla cancellazione e relativa rimborsabilità, qualora tramite il SBT vengano erroneamente emessi dei documenti di viaggio il Fornitore non sarà tenuto al rimborso degli stessi.**

### **3.3.4 Indisponibilità del Travel Tool e del Self Booking Tool ed eventuali interventi di manutenzione**

Qualora non risulti possibile utilizzare il Travel Tool o il SBT i Richiedenti potranno inviare le Richieste di trasferta tramite e-mail.

Nel caso in cui, la causa dell'indisponibilità sia addebitabile al Fornitore, quest'ultimo dovrà segnalare tempestivamente, in forma scritta, la problematica riscontrata all'Amministrazione, indicando altresì i tempi di riattivazione.

Qualora non sia in grado di rispettare i tempi di riattivazione comunicati, dovrà segnalare tempestivamente all'Amministrazione i nuovi tempi di ripristino.

Se i tempi di fermo del Travel Tool o del SBT si protraggano per più di 2 ore continuative nell'arco dell'orario di servizio, il Fornitore dovrà garantire la lavorazione della Richiesta di trasferta, pervenuta a mezzo e-mail, nel rispetto dei tempi previsti per le Richieste pervenute tramite Travel Tool e con i relativi costi; al servizio non dovrà essere applicato dal Fornitore il costo fisso previsto per la lavorazione delle Richieste in modalità offline.

Nel caso in cui la connessione al Travel Tool o al SBT non sia possibile per cause tecniche addebitabili all'Amministrazione, la stessa dovrà comunicare, in forma scritta, la problematica al Fornitore.

In questo caso, il Fornitore, dovrà garantire la lavorazione della Richiesta di trasferta, pervenuta a mezzo e-mail, nel rispetto dei tempi previsti per le Richieste in modalità offline, addebitando la corrispondente Transaction Fee.

Si sottolinea inoltre che eventuali interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del Travel o SBT dovranno essere programmati ed eseguiti nell'orario di chiusura del BTC e comunicati all'Amministrazione interessata con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo, tranne i casi in cui la rilevazione della problematica causa dell'intervento di manutenzione



straordinaria non permetta di rispettare il suddetto termine.

## 4 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE

Il Fornitore si obbliga ad erogare, dalla data di attivazione del servizio e per tutta la vigenza dell'Ordinativo di fornitura, un Servizio di Formazione per ogni Amministrazione relativo alle modalità di accesso ai servizi on-line e al loro utilizzo (Travel Tool e SBT).

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione i seguenti strumenti:

1. Manuale d'uso reperibile on-line, direttamente sul Travel Tool, scaricabile e stampabile;
2. Video Tutorial reperibile on-line, direttamente sul Travel Tool, scaricabile;
3. Uno specifico servizio di Help Desk Formazione, per i 15 giorni lavorativi successivi alla data di attivazione della ultima utenza, operativo nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00, attraverso un numero di telefono ed una e-mail dedicata.

Nel caso in cui la linea risulti occupata e gli operatori non possano rispondere, si dovrà attivare, una segreteria telefonica dove poter registrare i propri riferimenti per poter essere ricontattati. Il Fornitore dovrà garantire un recall o una risposta alla richiesta di assistenza a mezzo e-mail entro la medesima giornata.

### 4.1 SERVIZI E MODALITÀ DI ESECUZIONE - SERVIZI BASE

I Servizi base sono rappresentati dai servizi indispensabili per l'organizzazione del viaggio, ovvero **prenotazione, emissione e consegna** dei documenti necessari alle PA per l'esecuzione delle trasferte di lavoro relativamente a:

- Biglietti aerei
- Biglietti ferroviari
- Biglietti marittimi
- Voucher alberghieri
- Voucher autonoleggio
- Servizi di ancillary
- Servizio emissione Visti

L'acquisizione di tali servizi si differenzia a seconda dei tempi di invio al BTC delle richieste rispetto alla data presunta di inizio della trasferta in:

- Servizio Standard;
- Servizio urgente;
- Servizio in emergenza.

#### 4.1.1 Servizio standard

Il servizio svolto secondo tempi standard prevede che, le Richieste di trasferta o di modifica di una trasferta pervengano al BTC (attraverso Travel Tool, e-mail, telefono o fisicamente a mano presso l'eventuale Inplant del Fornitore) nei seguenti termini:

- nel caso di richiesta di trasferta: con un anticipo superiore a 2 giorni lavorativi antecedenti la data presunta di inizio della trasferta richiesta;
- nel caso di richiesta di modifica: con un anticipo superiore a 2 giorni lavorativi antecedenti la data di viaggio precedentemente fissata.

#### **Richiesta di trasferta:**

Ricevuta una Richiesta di trasferta, gli operatori del BTC dovranno verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il termine di 5 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta, un consuntivo con almeno



**3 soluzioni** di viaggio individuate. L'operatore del BTC, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta dovrà, entro il termine di 1 ora lavorativa successiva, emettere ed inviare i Documenti di Viaggio necessari all'espletamento della trasferta.

Qualora l'operatore del BTC dovesse rilevare che una o più delle soluzioni prescelte non sia più disponibile o risulti disponibile ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, dovrà inviare, entro il termine di 2 ore lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta, almeno **2 ulteriori soluzioni** alternative di viaggio, complete dei nuovi costi. L'operatore del BTC, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le nuove soluzioni alternative, dovrà, entro il termine di 1 ora lavorativa successiva, emettere ed inviare i nuovi Documenti di Viaggio.

#### **Richiesta di modifica:**

Ricevuta una Richiesta di modifica, gli operatori del BTC dovranno verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il termine di 3 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di modifica, un consuntivo con almeno **2 nuove soluzioni** e il dettaglio dei costi aggiuntivi necessari per procedere con le modifiche richieste. L'operatore del BTC, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 1 ora lavorativa successiva, emettere ed inviare i nuovi Documenti di Viaggio.

\*\*\*

I termini sopra indicati restano sempre validi salvo le previsioni contenute nelle policy di riferimento degli operatori finali e i casi in cui le richieste pervengono oltre l'orario lavorativo del BTC o in orario non compatibile con il rispetto dei termini.

### **4.1.2 Servizio urgente**

Il servizio svolto in regime di urgenza prevede che le Richieste di trasferta o di modifica pervengano al BTC entro:

- nel caso di richiesta di trasferta: con un anticipo compreso tra 2 giorni lavorativi e 8 ore antecedenti la data presunta di inizio della trasferta richiesta;
- nel caso di richiesta di modifica: con un anticipo compreso tra 2 giorni lavorativi e 8 ore antecedenti la data di viaggio precedentemente fissata.

**Il servizio svolto in regime di urgenza comporterà comporta la corresponsione da parte dell'Amministrazione, di uno specifico supplemento pari a Euro 8,00 per ogni singola transazione, oltre alla transaction fee standard.**

#### **Richiesta di trasferta:**

Ricevuta una Richiesta di trasferta, gli operatori del BTC dovranno verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare entro 2 ore lavorative successive un consuntivo con **almeno 2 soluzioni**. L'operatore del BTC, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta dovrà, entro il termine di 1 ora lavorativa successiva, emettere ed inviare i Documenti di Viaggio necessari all'espletamento della trasferta.

Qualora l'operatore del BTC dovesse rilevare che una o più delle soluzioni prescelte non sia più disponibile oppure risulti disponibile ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, dovrà inviare entro 1 ora e 30 minuti lavorativi successivi, **almeno 1 ulteriore soluzione** completa dei nuovi costi; l'operatore del BTC, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta dovrà, entro il termine di 1 ora lavorativa successiva, emettere ed inviare i nuovi Documenti di Viaggio.

#### **Richiesta di modifica:**

Ricevuta una Richiesta di modifica, gli operatori del BTC dovranno verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il termine di 1 ora e 30 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di modifica, un consuntivo





con almeno **1 nuova soluzione** e il dettaglio dei costi aggiuntivi necessari per procedere con le modifiche richieste. L'operatore del BTC, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 1 ora lavorativa successiva, emettere ed inviare i nuovi Documenti di Viaggio.

\*\*\*

I termini sopra indicati restano sempre validi salvo le previsioni contenute nelle policy di riferimento degli operatori finali e i casi in cui le richieste pervengono oltre l'orario lavorativo del BTC o in orario non compatibile con il rispetto dei termini.

#### **RICHIESTA DI TRASFERITA**

<b>TIPOLOGIA ATTIVITÀ</b>	<b>TIME LIMIT</b>	
	<b>STANDARD</b>	<b>URGENTE</b>
INVIO SOLUZIONI DI VIAGGIO	<b>(Almeno 3 soluzioni) 5 ore</b> lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta.	<b>(Almeno 2 soluzioni) 2 ore</b> lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta
EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	<b>1 ora</b> lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta.	<b>1 ora</b> lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta.
INVIO ULTERIORI SOLUZIONI	<b>(almeno 2 soluzioni) 2 ore</b> lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta	<b>(almeno 1 soluzione) 1,30 minuti</b> successivi alla ricezione della soluzione prescelta
EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	<b>1 ora</b> lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta	<b>1 ora</b> lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta

#### **RICHIESTA DI MODIFICA**

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>TIME LIMIT</b>	
	<b>STANDARD</b>	<b>URGENTE</b>
INVIO NUOVE SOLUZIONI DI VIAGGIO	<b>(almeno 2 soluzioni) 3 ore</b> lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta.	<b>(almeno 1 soluzione) 1,30 minuti</b> lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di trasferta
EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	<b>1 ora</b> lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta	<b>1 ora</b> lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta



#### 4.1.3 Servizio in emergenza

Il servizio svolto in emergenza prevede che le Richieste di trasferta o di modifica di una trasferta pervengano al BTC:

- nel caso di richiesta di trasferta: con un anticipo inferiore a 8 ore lavorative, antecedenti l'orario presunto di inizio della trasferta;
- nel caso di richiesta di modifica: con un anticipo con un anticipo inferiore a 8 ore lavorative, antecedenti l'orario di viaggio precedentemente fissato.

**Il servizio svolto in regime di emergenza comporterà la corresponsione da parte dell'Amministrazione di un supplemento pari a Euro 15,00 per ogni singola transazione, oltre alla transaction fee standard.**

##### Richiesta di trasferta:

Ricevuta una richiesta di trasferta, tramite contatto telefonico, l'operatore del BTC dovrà verificare in tempo reale le soluzioni disponibili o la fattibilità di quanto richiesto nonché emettere, entro il termine di 20 minuti lavorativi successivi alla individuazione della soluzione, i Documenti di Viaggio necessari all'espletamento della trasferta al recapito indicato dal Richiedente.

##### Richiesta di modifica:

Ricevuta una richiesta di modifica, tramite contatto telefonico, l'operatore del BTC dovrà, verificare congiuntamente la soluzione più adeguata alle esigenze del viaggiatore. L'operatore dovrà quindi effettuare la modifica concordata con il Richiedente (o il viaggiatore) nonché emettere, entro il termine di 20 minuti lavorativi successivi alla individuazione della soluzione, il Documento di Viaggio inviandolo al recapito indicato dal Richiedente.

#### 4.2 SERVIZI BASE PER GRUPPI

Viene considerato Gruppo un numero di viaggiatori uguale o superiore a 10 per i quali viene richiesta una trasferta che preveda la medesima programmazione.

L'Amministrazione dovrà fare richiesta di Trasferta all'operatore del BTC, eventualmente rappresentando anche particolari esigenze, con le tempistiche di seguito indicate:

- Per gruppi fino a 30 persone con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi, dalla data presunta di inizio della trasferta richiesta;
- Per gruppi oltre le 30 persone e fino a 50 con un anticipo di almeno 15 giorni lavorativi, dalla data presunta di inizio della trasferta richiesta;
- Per gruppi oltre le 50 persone con un anticipo di almeno 20 giorni lavorativi, dalla data presunta di inizio della trasferta richiesta.

La Richiesta di erogazione del servizio con tempi inferiori rispetto a quelli stabiliti **comporterà la corresponsione da parte dell'Amministrazione, di uno specifico supplemento pari a Euro 3,00 per ogni singola transazione, oltre alla transaction fee standard.**

Ricevuta una Richiesta di trasferta Gruppi, l'operatore del BTC dovrà verificare preliminarmente, entro il termine di due ore lavorative, che la Richiesta contenga tutte le informazioni necessarie per poter procedere alle attività di verifica delle migliori opportunità rispetto a quanto richiesto, e darne debito riscontro al Richiedente.

L'Operatore del BTC, ricevute tutte le informazioni dal Richiedente dell'Amministrazione, dovrà verificare le disponibilità più economiche offerte dal mercato rispetto alle necessità espresse nella richiesta e inviare **almeno 3 soluzioni** per singolo servizio richiesto, specificando altresì le relative policy, entro i seguenti termini:

- Per gruppi fino a 30 persone entro 5 giorni lavorativi;
- Per gruppi oltre le 30 persone entro 10 giorni lavorativi;



- Per gruppi oltre le 50 persone entro 15 giorni lavorativi

Ricevuto riscontro scritto con l'indicazione delle soluzioni prescelte, l'Operatore del BTC dovrà inviare al Richiedente di riferimento, entro le successive 5 ore lavorative, tutti i titoli di viaggio richiesti insieme al programma di viaggio (programma che dovrà riportare nel dettaglio tutte le informazioni necessarie per la corretta esecuzione della trasferta, gli importi dei singoli titoli di viaggio richiesti e l'importo totale della trasferta).

Eventuali modifiche dovranno essere tempestivamente comunicate dal Richiedente di riferimento in forma scritta indicando il Codice ID della Trasferta.

Ricevuta una Richiesta di modifica, gli operatori del BTC dovranno verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il termine di 1 giorno lavorativo successivo alla ricezione della Richiesta di modifica, un consuntivo con almeno **1 nuova soluzione** e il dettaglio dei costi aggiuntivi necessari per procedere con le modifiche richieste. L'operatore del BTC, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 2 ore lavorative successive, emettere ed inviare i nuovi Documenti di Viaggio.

### 4.3 SERVIZI ANCILLARY

I servizi *ancillary* sono quei servizi legati al viaggio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- assegnazione del posto a bordo;
- web check in;
- bagaglio extra;
- imbarco prioritario;
- fast track (controlli di sicurezza);
- attesa in aeroporto in un lounge
- early check-in e late check-out;
- food and beverage personalizzato.

Tali servizi potranno essere richiesti dall'Amministrazione anche successivamente all'invio della richiesta di trasferta o successivamente alla conferma di una delle proposte ricevute dal fornitore, attraverso il Travel Tool o in modalità off line. In tal caso sarà considerata una richiesta di modifica e il relativo corrispettivo dovuto al Fornitore non prevedrà, in alcun caso, l'aggiunta dei supplementi urgenza, emergenza, viaggiatore TOP/Alias e modalità off line.

Per lo svolgimento delle attività connesse all'acquisizione di tali servizi, il fornitore sarà remunerato, secondo i corrispettivi previsti. Si precisa che tali attività non saranno remunerate al fornitore in caso di viaggiatori Top/Alias e in caso di Gruppi.

### 4.4 SERVIZI STRUMENTALI

#### 4.4.1 Business travel center (BTC)

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione l'operatività di un Business Travel Center (BTC) operativo e contattabile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 09:00 - 18:00, oppure 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.

Il Fornitore inoltre dovrà garantire un servizio dedicato alle **emergenze** contattabile 365 giorni l'anno, 24h su 24.



I recapiti 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 darne avviso ai Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza anche attraverso il Travel Tool.

Per l'esecuzione del servizio il Fornitore sarà tenuto ad attivare almeno 1 utenza telefonica dedicata, contattabile sia dall'Italia che dall'Estero e almeno 1 indirizzo e-mail dedicato.

Dovrà inoltre prevedere un'Area dedicata per i **Viaggiatori Top/Alias**, attivando almeno 1 utenza telefonica dedicata, contattabile sia dall'Italia che dall'Estero e un indirizzo e-mail dedicato.

Gli operatori assegnati alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo **3 anni ed un fluente livello 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 contatti indicati potranno essere utilizzati gli altri recapiti messi a disposizione dal Fornitore per l'esecuzione del servizio.

Per quanto riguarda il Viaggiatore TOP/ALIAS, il Fornitore, attraverso il proprio personale operativo dovrà:

- a. assicurare la riservatezza delle informazioni relative alle trasferte dei suddetti viaggiatori;
- b. assicurare, ove possibile e qualora richiesto dal viaggiatore, le attività connesse ai servizi di ancillary;
- c. assicurare servizi per l'assistenza aeroportuale;
- d. assicurare, qualora richiesto, la consegna dei documenti di viaggio in formato cartaceo in località particolari o con un elevato grado di riservatezza;
- e. organizzare un'eventuale assistenza fisica in aeroporto (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- f. 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).

**Il servizio per il Viaggiatore TOP/ALIAS comporterà la corresponsione da parte dell'Amministrazione di un supplemento pari a Euro 10,00 per ogni singola transazione, oltre alla transaction fee standard.**

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 dovranno verificare che il nominativo del suddetto viaggiatore sia inserito nell'Elenco Viaggiatori TOP trasmesso dalle singole Amministrazioni al Fornitore.

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 procedere alla lavorazione della richiesta ricevuta.

Gli operatori potranno processare le Richieste di Trasferta anche nel caso in cui nella richiesta pervenuta sia presente un viaggiatore non inserito nell'elenco Viaggiatori Top, ma per il quale sia specificato che andrà in trasferta al seguito di un Viaggiatore Top.



Il Fornitore dovrà mettere a disposizione anche **un'Area dedicata ai Gruppi**, attivando almeno 1 utenza telefonica dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero e un indirizzo e-mail dedicato.

Gli operatori assegnati alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in **attività operative specifiche di un BTC di minimo 2 anni ed essere in grado di rispondere sia in italiano che in inglese**.

Qualora, per problemi tecnici non riconducibili alle Amministrazioni, non sia possibile comunicare con l'Area Gruppi attraverso i contatti indicati potranno essere utilizzati gli altri recapiti messi a disposizione dal Fornitore per l'esecuzione del servizio.

#### **4.4.2 Servizio rimborso**

Attraverso tale servizio il Fornitore dovrà rimborsare, previa debita richiesta da trasmettere al BTC/Inplat:

- 1) i Documenti di Viaggio emessi dal Fornitore in favore delle singole Amministrazioni ma non utilizzati in parte o in toto, preventivamente disdetti nel rispetto delle policy di riferimento;
- 2) i Documenti di Viaggio non richiesti dalla singola Amministrazione ma addebitati erroneamente dal Fornitore all'Amministrazione stessa, per l'intero importo;
- 3) i Documenti di Viaggio, per l'intero importo, 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, per l'intero importo;
- 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.

Nel caso in cui la causale dell'inutilizzabilità del Documento di Viaggio sia ascrivibile all'Amministrazione richiedente, l'importo che il Fornitore dovrà rimborsare all'Amministrazione interessata, 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.

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 per sostenere i pagamenti relativi ai Documenti di viaggio emessi. In questo caso il rimborso dovrà essere effettuato entro i termini previsti 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.

#### **4.4.3 Servizio reclami**

Il Fornitore dovrà garantire un servizio dedicato ai reclami, tramite e-mail o Travel Tool, 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, debba effettuare reclami per disservizi ricevuti da un Operatore Finale o dal Fornitore.



Il suddetto indirizzo e-mail dovrà essere trasmesso alla singola Amministrazione entro e non oltre 5 giorni lavorativi successivi all'attivazione dell'Ordinativo principale di fornitura.

Il Fornitore dovrà dare riscontro scritto al mittente entro e non oltre i successivi 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione.

#### **4.4.4 Servizio reportistica**

Il Fornitore dovrà predisporre dei report, secondo il modello fornito all'Allegato B, da inviare a mezzo mail in formato elettronico "xls" (protetto) e "pdf" (protetto).

Nello specifico dovranno essere forniti **obbligatoriamente**:

- la reportistica mensile relativa ai KPI Servizi Base alla singola Amministrazione;
- la reportistica "Flussi Dati per il sistema di Monitoraggio degli Accordi Quadro" alla Consip con le modalità descritte all'Allegato A allo Schema di Accordo Quadro

Tali report dovranno essere forniti entro il 15° (quindicesimo) giorno del mese successivo a quello di pertinenza.

La Consip, qualora necessario, si riserva di richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici, come anche previsto nello Schema di Accordo Quadro. In particolare, su richiesta di Consip e della singola Amministrazione, dovrà essere trasmessa la reportistica semestrale relativa alle transazioni, come da schema di cui all'Appendice B.

#### **4.4.5 Servizio fatturazione standard**

Il Fornitore dovrà garantire la corretta fatturazione dei corrispettivi dovuti dall'Amministrazione per: i) la prestazione dei servizi resi, il canone di gestione e il corrispettivo di implementazione del BTC; ii) i rimborsi per le Spese di Viaggio eventualmente anticipate dal Fornitore per l'emissione dei Documenti di Viaggio, 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 pagamenti;
- le modalità di pagamento, secondo quanto previsto nella presente documentazione;
- l'attivazione del servizio di Recupero IVA.

Tale fatturazione avverrà mensilmente e dovrà essere inviata entro il decimo giorno lavorativo successivo al mese oggetto di fatturazione.

La fattura dovrà contenere, oltre tutte le informazioni previste necessariamente per legge, i dati indispensabili all'individuazione della trasferta effettuata (es. Codice ID Trasferta, Centro di Costo di addebito/accredito dei servizi richiesti, etc..).

#### **4.4.6 Servizio Customer Satisfaction**

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

- il livello qualitativo del servizio reso dal Fornitore;
- il rispetto dei tempi e delle prescrizioni previste contrattualmente;
- il grado di soddisfazione dei Richiedenti sia sui servizi resi sia sul livello di cortesia e professionalità degli operatori del Fornitore.



Il Fornitore definirà con il Referente dell'Amministrazione:

- a) la struttura e i contenuti del questionario di Customer Satisfaction;
- b) i mezzi di comunicazione che il Fornitore dovrà utilizzare per la somministrazione dei questionari;
- c) la lista dei destinatari;
- d) i contenuti del report progressivo che il Fornitore dovrà inviare al Referente dell'Amministrazione al termine di ogni indagine di Customer Satisfaction.

Il Fornitore dovrà effettuare le attività di Customer Satisfaction **con cadenza annuale** a partire dalla data di attivazione del servizio, avendo cura di condividere con il Referente dell'Amministrazione eventuali criticità riscontrate nell'esecuzione del servizio e proponendo, ove ritenuto necessario, eventuali azioni correttive.

Con specifico riferimento alle strutture ricettive il Fornitore, con cadenza annuale, dovrà inviare a mezzo mail ad ogni viaggiatore che abbia effettuato una trasferta, 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;
- **Camere** – pulizia, dimensioni, confort, servizi (es. aria condizionata, minibar, asciugacapelli, etc..), gradimento in generale;
- **Personale** – professionalità, cortesia.

Il Fornitore, effettuata la Customer Satisfaction, condividerà con il Referente dell'Amministrazione eventuali criticità riscontrate nell'esecuzione del servizio e proponendo, ove ritenuto necessario, eventuali azioni correttive.

## 4.5 SERVIZI AGGIUNTIVI

### 4.5.1 Servizi di integrazione dei sistemi informativi

Qualora richiesto nell'ordinativo di fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione la struttura tecnica necessaria alla piena integrazione del proprio sistema informativo con il sistema di gestione delle trasferte in essere presso l'Amministrazione. 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 pacchetti di integrazione differenziati in funzione delle seguenti esigenze:

- a) **INTEGRAZIONE BASIC**: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di integrare 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) o 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 del perfezionamento dell'ordinativo di fornitura**, salvo diverso accordo tra le parti, il trasferimento, dei dati relativi alle Richieste di trasferta pre-autorizzate, inviati 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**: oltre a quanto previsto nella modalità basic, dovrà essere previsto anche la possibilità di:
  - invio di un flusso di uscita con il quale vengono trasmessi i dati relativi alla Richiesta di trasferta pre-autorizzate del singolo Richiedente o alla Richiesta di Modifica autorizzata o del preventivo scelto e autorizzato;



- 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 del perfezionamento dell'ordinativo di fornitura**, salvo diverso accordo tra le parti, lo scambio dei suddetti dati inviati/ricevuti attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Per tale pacchetto l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore un corrispettivo secondo quanto definito nel presente Capitolato. Le richieste di Trasferta o 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.

INTEGRAZIONE HEAVY: oltre a quanto previsto nella modalità light, dovrà essere previsto anche la possibilità di generazione di file contabili compatibili con i gestionali in uso dall'Amministrazione. Il Fornitore dovrà garantire **entro e non oltre 60 giorni dalla data del perfezionamento dell'ordinativo di fornitura**, salvo diverso accordo tra le parti lo scambio dei suddetti dati inviati/ricevuti attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Per tale pacchetto l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore un corrispettivo secondo quanto definito nel presente Capitolato. Le richieste di Trasferta o 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.

Qualora l'Amministrazione intenda prevedere nel contratto il servizio in oggetto dovrà espressamente darne evidenza nell'ordinativo di fornitura.

L'attivazione dei servizi di gestione integrata delle trasferte 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.

#### 4.5.2 Inplant

Attraverso questo servizio opzionale, da richiedersi con l'ordinativo di Fornitura, il fornitore garantisce la realizzazione di una struttura dedicata alla gestione delle richieste presso le sedi indicate dall'Amministrazione.

Per dare seguito all'attivazione del servizio Inplant, l'Amministrazione indicherà nell'ordinativo 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;
- se intende nominare come Richiedente un dipendente per ciascun centro di costo, oppure se potrà rivolgersi al Fornitore tutto il personale viaggiatore;
- l'orario e i giorni di operatività del servizio.

L'attivazione del servizio di Inplant dovrà avvenire **entro 20 giorni lavorativi** dalla data di invio al Fornitore dell'ordinativo di fornitura. Tale termine potrà essere derogato in accordo con l'Amministrazione interessata, in caso di criticità connesse ai locali messi a disposizione dell'Amministrazione stessa.

Il Fornitore provvederà all'allestimento dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, la quale 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.

Il Fornitore dovrà garantire una struttura tecnica (personale e attrezzature informatiche), costituita da almeno una risorsa dedicata o più risorse dedicate che coprano anche a rotazione l'orario di operatività del servizio, che abbia una seniority di almeno 2 anni nel settore del Business Travel, con una buona conoscenza delle lingue.





Inoltre, dovrà dotarsi di idonei apparati in grado di garantire l'operatività del personale sui sistemi informatici, utili al servizio ed attivare un'utenza telefonica dedicata contattabile sia dall'Italia che dall'Estero e un indirizzo e-mail dedicato. Ogni variazione relativa ai suddetti recapiti dovrà essere comunicata tempestivamente all'Amministrazione, in forma scritta.

Il Fornitore dovrà attenersi alle seguenti prescrizioni:

- 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, il rilascio del 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.

#### **4.5.3 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 opzionale 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.

Per l'esecuzione di tale servizio, l'Amministrazione conferirà al Fornitore mandato senza rappresentanza, per conto e nell'interesse dell'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.

#### **4.5.4 Servizio di fatturazione personalizzata**

Qualora l'Amministrazione abbia necessità di personalizzare la struttura della Fatturazione rispetto a quella STANDARD o di Richiedere la fatturazione provvisoria, potrà farne richiesta scritta all'Account Manager del Fornitore e comporterà il pagamento di un corrispettivo, come disciplinato al presente documento.

Il Fornitore, ricevuta la richiesta, entro 5 giorni lavorativi dovrà rapportarsi con il Referente dell'Amministrazione per definire modalità e tempi di implementazione.

Non rientrano nei casi di personalizzazione della struttura della Fatturazione:

- 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.

## 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI LEGATI AD UNA RICHIESTA DI TRASFERTA

### 5.1 PRESCRIZIONI GENERALI RELATIVE ALLA MODALITÀ DI EMISSIONE DI UN DOCUMENTO VIAGGIO

Ogni Documento di Viaggio dovrà essere emesso in formato elettronico, ove possibile, nonché trasmesso a mezzo mail all'indirizzo indicato nella richiesta, o a mezzo posta qualora non sia possibile inviarlo in tale modalità per la tipologia di Documento di Viaggio emesso.

#### Servizi relativi all'emissione di un biglietto aereo

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta o 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 presente documento.

L'operatore del BTC, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a una **tempistica standard, urgente o emergenze** e conseguentemente si applicheranno alla gestione del servizio le modalità e i termini descritti nei relativi paragrafi.

Ricevuta una Richiesta di trasferta, l'operatore del BTC dovrà verificare la completezza e correttezza dei dati ricevuti e trasmettere al richiedente, entro i termini visti, un consuntivo delle disponibilità riscontrate sui voli operativi sulla tratta richiesta.

I voli dovranno rispettare i seguenti tempi di percorrenza:

- per Voli nazionali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +20%;
- per Voli internazionali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +1h30min;
- per Voli intercontinentali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +50%;
- L'intervallo di tempo per la ricerca delle suddette disponibilità sarà di:
  - 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;

Il Richiedente (o il viaggiatore), ricevuto il suddetto consuntivo dall'operatore del BTC, avrà cura di dare riscontro al medesimo indicando il volo prescelto tra quelli in esso riportati.

Per la gestione di una eventuale Richiesta di modifica con le modalità **standard, urgente o emergenze** di una prenotazione aerea si rinvia alla disciplina contenuta ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

**Si rammenta che l'operatore del BTC non dovrà emettere alcun titolo di viaggio senza riscontro da parte del Richiedente (o del viaggiatore).**



### Servizi relativi all'emissione di un biglietto ferroviario

Al momento della lavorazione di una Richiesta o modifica di trasferta, il Fornitore sarà tenuto ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili, comprese eventuali tariffe dedicate o corporate di cui al presente documento.

L'operatore del BTC, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a **una tempistica standard, urgente o emergenze** e conseguentemente si applicheranno alla gestione del servizio le modalità e i termini descritti nei relativi paragrafi.

Dopo aver ricevuto una richiesta, l'operatore del BTC dovrà trasmettere un consuntivo delle disponibilità riscontrate sui treni operativi sulla tratta richiesta sulla base delle seguenti prescrizioni:

- i treni dovranno avere tempi di percorrenza pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i treni operativi sulla tratta richiesta +30%;
- gli intervalli temporali, nei quali l'operatore dovrà ricercare le 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;

Per ogni treno proposto il consuntivo dovrà riportare, oltre al "Codice ID Trasferta" di riferimento, ogni informazione utile all'individuazione e alla verifica della soluzione proposta (es. orari, date, stazioni, classe), nonché la policy di riferimento.

Per la gestione di una eventuale Richiesta di modifica con le modalità **standard, urgente o emergenze** di una prenotazione ferroviaria si rinvia alla disciplina contenuta ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

**Si rammenta che l'operatore del BTC non dovrà emettere alcun titolo di viaggio senza riscontro da parte del Richiedente (o del viaggiatore).**

### Servizi relativi all'emissione di un biglietto marittimo

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, o 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 presente Capitolato.

L'operatore del BTC, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a **una tempistica standard, urgente o emergenze** e conseguentemente si applicheranno alla gestione del servizio le modalità e i termini descritti nei relativi paragrafi.

Dopo aver ricevuto una richiesta, l'operatore del BTC dovrà trasmettere un consuntivo delle disponibilità riscontrate sui mezzi di trasporto marittimi operativi sulla tratta richiesta, sulla base delle seguenti prescrizioni:

- La tariffa proposta dovrà essere la più economica disponibile, compatibilmente con la policy dell'Amministrazione;
- i trasferimenti marittimi dovranno avere dei tempi di percorrenza pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i trasferimenti marittimi operativi sulla tratta richiesta +30%;
- gli intervalli temporali, nei quali l'operatore del BTC 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.



Per ogni trasferimento marittimo proposto il consuntivo dovrà riportare, oltre al “Codice ID Trasferta” di riferimento, ogni informazione utile all’individuazione e alla verifica della soluzione proposta (es. orari, date, stazioni portuali, classe) nonché la policy di riferimento.

Per la gestione di una eventuale Richiesta di modifica con le modalità **standard, urgente o emergenze** di una prenotazione ferroviaria si rinvia alla disciplina contenuta ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

**Si rammenta che l’operatore del BTC non dovrà emettere alcun titolo di viaggio senza riscontro da parte del Richiedente (o del viaggiatore).**

### **Servizi Base relative all’emissione di un biglietto per il Noleggio a Breve Termine senza conducente**

L’operatore del BTC, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a **una tempistica standard, urgente o emergenze** e conseguentemente si applicheranno alla gestione del servizio le modalità e i termini descritti nei relativi paragrafi.

Ogni Noleggio che verrà prenotato dal Fornitore 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, incendio e danni con l’eliminazione totale della responsabilità e del risarcimento 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 o consegne nelle isole);
- eventuali supplementi per conducenti (guide) aggiuntivi (max 2 guide aggiuntive);
- il servizio di “refuelling”, ove richiesto, svolto dal noleggiatore al fine di ripristinare il carburante al medesimo livello segnalato a inizio noleggio. Le spese per il carburante restano a carico del Viaggiatore;
- le catene da neve o, in alternativa e se offerti dall’Operatore Finale, pneumatici invernali, se indicato nella richiesta;
- il navigatore satellitare, se indicato nella richiesta;
- 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 saranno 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 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 essere in perfetto stato di efficienza e manutenzione.

Il Fornitore sarà tenuto ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe dedicate o corporate di cui al presente Capitolato.



Qualora un Amministrazione trasmetta al Fornitore una Convenzione o 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 o Accordo Commerciale ricevuto.

L'operatore del BTC, verificata la completezza e correttezza dei dati ricevuti, dovrà trasmettere un consuntivo delle disponibilità riscontrate (almeno 3 ove possibile) alla tariffa più economica possibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista. Le soluzioni dovranno essere trovate in una Agenzia dislocata entro 500 metri, con tragitto pedonale, dal Luogo di inizio e fine del noleggio indicato nella richiesta.

Per ogni disponibilità riscontrata il consuntivo dovrà riportare, oltre al "Codice ID Trasferta" di riferimento, ogni informazione utile all'individuazione e alla verifica della soluzione proposta (es. orari, date, agenzia di inizio e fine noleggio, Chilometri al giorno inclusi nella Tariffa Totale, tipologia veicolo) nonché la policy di riferimento.

Per la gestione di una eventuale Richiesta di modifica con le modalità **standard, urgente o emergenze** di una prenotazione di noleggio senza conducente si rinvia alla disciplina contenuta ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

**Si rammenta che l'operatore del BTC non dovrà emettere alcun titolo di viaggio senza riscontro da parte del Richiedente (o del viaggiatore).**

Il ritiro del veicolo dovrà essere garantito fino ad 1 ora successiva rispetto all'orario di ritiro comunicato al BTC 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 garantire l'immediata fornitura di un veicolo di Gruppo uguale o superiore a quello precedentemente prenotato senza l'addebito di alcun costo aggiuntivo.

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 del tempo in più.

**Sarà possibile concordare con il Fornitore un eventuale noleggio con conducente e per tale servizio sarà prevista la corresponsione da parte dell'Amministrazione, oltre alla tariffa base, di uno specifico supplemento pari a Euro 8,00**

Nel caso in cui il Fornitore concordi di emettere il servizio dovrà garantire che:

- le autovetture impiegate per l'esecuzione del servizio siano fornite di licenza al noleggio con conducente, nonché di ogni altra vigente autorizzazione legislativa ed amministrativa.
- gli Autisti impiegati nello svolgimento del servizio:
  - siano iscritti al Ruolo dei conducenti di veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea;
  - siano in possesso del certificato di abilitazione professionale (CAP);
  - siano muniti di patente di guida in corso di validità;

Nel caso in cui le parti si siano accordate per il servizio di noleggio con conducente, l'operatore del BTC dovrà fornire i contatti dell'autista almeno 24 ore prima dell'inizio della trasferta e garantire, su richiesta dell'Amministrazione, autisti in grado di rispondere sia in italiano che in inglese.

### **Servizi Base relativi all'emissione di un voucher per soggiorno**

Il Fornitore sarà tenuto ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili, comprese eventuali tariffe 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.



Il numero di proposte potrà variare a seconda della modalità di gestione della Richiesta di trasferta (standard, urgente e emergenze), così come indicato ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore un soggiorno presso una specifica Struttura Ricettiva; qualora non disponibile il Fornitore sarà tenuto a fornire un consuntivo contenente l'indicazione di strutture ricettive alternative della medesima tipologia di quella richiesta, tenendo comunque conto della modalità di gestione della Richiesta di trasferta (standard, urgente e emergenze).

Il Fornitore dovrà provvedere al pagamento di tutti i soggiorni richiesti dalle Amministrazioni sia in Italia che all'Estero, compresa l'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 solo pagamento diretto del cliente/ospite all'atto del check-out;
- in fase di richiesta di trasferta, non venga specificato di voler effettuare la prenotazione con pagamento diretto del viaggiatore ovvero dell'Amministrazione.

In ogni caso le modalità di pagamento dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente, nonché alle relative policy di riferimento.

I voucher per soggiorno dovranno essere emessi a garanzia dell'erogazione del soggiorno richiesto.

Per i Viaggiatori TOP dovranno essere emessi voucher in full credit a copertura di eventuali spese extra 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 previo invio, al Richiedente, di apposito rendiconto.

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 Richiedente, di apposito rendiconto.

Il Fornitore dovrà indicare al Richiedente (o al viaggiatore) il termine 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.

I Viaggiatori TOP **potranno richiedere** la possibilità di effettuare le operazioni di check-in e di check-out 24 ore su 24, nel rispetto della policy della struttura ricettiva prenotata.

Per i Viaggiatori Semplici, dovrà essere garantita la possibilità di effettuare le operazioni di check-in e di check-out in coerenza agli orari presunti di arrivo e partenza 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 termine di check-in indicato nel Voucher, con conseguente impossibilità di soggiornare presso la struttura ricettiva prenotata, sarà cura del Fornitore garantire, 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 (inclusa la nuova struttura prenotata a riprotezione del mancato soggiorno) saranno addebitati sul Centro di Costo di addebito/accredito indicato nella Richiesta di trasferta.

Nel caso in cui un Viaggiatore 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, senza alcun costo aggiuntivo né per l'Amministrazione né 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.



L'operatore del BTC, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a **una tempistica standard, urgente o emergenze** e conseguentemente si applicheranno alla gestione del servizio le modalità e i termini descritti nei relativi paragrafi.

**Laddove disponibili**, il Fornitore dovrà includere tra le soluzioni proposte almeno 1 struttura certificata **Ecolabel o LEED**.

Per ogni richiesta di soggiorno il consuntivo dovrà riportare, oltre al "Codice ID Trasferta" di riferimento, ogni informazione utile all'individuazione e alla verifica della soluzione proposta (es. date, classificazione, tipologia di camera, trattamento), nonché la policy di riferimento.

**Si rammenta che l'operatore del BTC non dovrà emettere alcun titolo di viaggio senza riscontro da parte del Richiedente (o del viaggiatore).**

Per la gestione di una eventuale Richiesta di modifica con le modalità **standard, urgente o emergenze** di una prenotazione ferroviaria si rinvia alla disciplina contenuta ai paragrafi 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

### **Servizi Base relative all'emissione di visti consolari**

Qualora si renda necessario acquisire un visto, il Richiedente dovrà contattare, attraverso le modalità off-line o Travel Tool, l'operatore del BTC per richiedere preventivamente le informazioni relative ai documenti necessari, ai costi, ai tempi di rilascio e alle modalità di ritiro del visto stesso. L'operatore del BTC dovrà dare debito riscontro entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della suddetta richiesta.

Ricevute le informazioni e i documenti necessari, l'operatore del BTC avvierà tutte le attività volte all'acquisizione del visto, sostenendo altresì il pagamento di tutte le spese necessarie all'emissione ovvero alla modifica di un visto consolare, con successivo addebito al Centro di Costo dell'Amministrazione Richiedente.

La Richiesta di un visto consolare, dovrà essere effettuata con un anticipo superiore a 15 giorni lavorativi antecedenti la data della trasferta programmata. Nel caso in cui la richiesta sopraggiunga con un preavviso inferiore, il fornitore potrà non garantire l'emissione nei tempi compatibili con la trasferta.

Il Fornitore provvederà a tenere costantemente aggiornata l'Amministrazione sui tempi di rilascio del visto e sarà onere dello stesso garantire la corretta esecuzione di tutte le attività finalizzate al rilascio dello stesso nei tempi compatibili con la trasferta.

Ad ogni modo, il Fornitore non risponderà dei ritardi riconducibili alle attività di competenza delle Autorità preposte al rilascio del visto.

Ogni richiesta dovrà essere corredata, oltre che dal "Codice ID Trasferta" di riferimento, da ogni informazione utile al rilascio del visto (es. nazione di destinazione, periodo di validità, durata del soggiorno).

## **5.2 ACCORDI COMMERCIALI AMMINISTRAZIONI – OPERATORI FINALI**

Ogni Amministrazione potrà trasmettere al Fornitore eventuali Accordi Commerciali o Convenzioni stipulate dall'Amministrazione stessa con gli Operatori Finali di settore, che prevedano tariffe dedicate o tariffe corporate e relative policy tariffarie.

Dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione, il Fornitore dovrà garantire l'utilizzo delle tariffe





dedicate.

Nel caso in cui sia un Operatore Finale a trasmettere autonomamente al Fornitore delle tariffe dedicate, il Fornitore dovrà tempestivamente informare le Amministrazioni interessate per avere apposito benestare all'utilizzo delle medesime e, in caso positivo, garantire, dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del benestare, l'utilizzo delle tariffe dedicate.

Ogni Amministrazione potrà altresì trasmettere in sede di ordinativo di fornitura al Fornitore 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".

**In ogni caso il Fornitore addebiterà per i servizi erogati la Transaction Fee.**

Qualora richiesto dalle Amministrazioni, il Fornitore dovrà dare assistenza in eventuali nuove contrattazioni con uno o più Operatori Finali.

### 5.3 KPI PER I SERVIZI BASE

I livelli di servizio o KPI costituiscono i parametri di valutazione dei *Servizi Base*, e vengono rilevati con cadenza mensile dal Fornitore; tali report dovranno essere inviati all'Amministrazione, entro il 15° (quindicesimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di reportistica. Per ciascun KPI previsto, di seguito si riportano, le informazioni necessarie alla misurazione, al calcolo degli stessi e i livelli minimi di conformità che il Fornitore è tenuto a rispettare per l'espletamento dei *Servizi Base*.

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

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE
KPI 1	Rispetto dei termini di invio del consuntivo a fronte di una Richiesta di Trasferta, effettuata da un Viaggiatore <b>SINGOLO</b> , a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	L'invio del consuntivo deve avvenire entro i termini previsti dal CT, a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	Numero dei consuntivi inviati entro i termini/ Totale dei consuntivi inviati	85,00%
KPI 2	Rispetto dei termini di invio del <b>secondo consuntivo</b> a fronte di una Richiesta di Trasferta effettuata da un Viaggiatore <b>SINGOLO</b> , a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	L'invio deve avvenire entro i termini previsti da CT, a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	Numero dei consuntivi inviati entro i termini/ Totale dei consuntivi inviati	85,00%
KPI 3	Rispetto dei termini di invio del consuntivo a fronte di una <b>Richiesta di modifica</b> effettuata da un Viaggiatore <b>SINGOLO</b> , a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	L'invio del consuntivo deve avvenire entro i termini previsti da CT, a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	Numero dei consuntivi inviati entro i termini / Totale dei consuntivi inviati	85,00%





TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE
<b>KPI 4</b>	Rispetto dei termini di invio del Documento di viaggio emesso a fronte di una Richiesta di trasferta effettuata da un Viaggiatore <b>SINGOLO</b> , a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	L'invio del Documento deve avvenire entro i termini previsti da CT, a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	Numero di Documenti di viaggio inviati entro i termini / Totale dei Documenti inviati	85,00%
<b>KPI 5</b>	Rispetto dei termini di invio del consuntivo emesso a fronte di una Richiesta di trasferta effettuata da un <b>GRUPPO</b> .	L'invio del consuntivo deve avvenire entro i termini previsti da CT, a seconda della tipologia di Richiesta effettuata.	Numero dei consuntivi inviati entro i termini / Totale dei consuntivi inviati	85,00%

Qualora vi siano dei ritardi, nell'invio della risposta non direttamente imputabili al Fornitore (es. malfunzionamento e-mail-server o malfunzionamento connessione alla rete internet dell'Amministrazione), non saranno computati ai fini del calcolo dei KPI, se opportunamente documentati dal Fornitore.

#### 5.4 FIGURE PROFESSIONALI FORNITORE

Il Fornitore avrà l'obbligo di individuare delle Figure Professionali, con specifici compiti e responsabilità di controllo e gestione. I nominativi e recapiti (indirizzo e-mail, telefono fisso, telefono mobile), compresi quelli di eventuali delegati, dovranno essere comunicati all'Amministrazione e alla Consip.

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

Il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente alla Consip e alle Amministrazioni interessate eventuali modifiche di nominativi o recapiti precedentemente trasmessi.

Di seguito si riporta l'elenco delle Figure Professionali del Fornitore per le quali è richiesta una seniority non inferiore a 5 anni:

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

Il Fornitore garantirà un equilibrio di genere nelle citate figure Professionali individuate quali interlocutrici per le Amministrazioni.

#### 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'Inplant;
- 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 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 sia 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 del BTC di tutto quanto previsto nei documenti contrattuali.

### **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. Altresì il Responsabile dovrà sovrintendere e garantire, anche attraverso i propri delegati ed in concerto con il Referente Amministrativo:

- il 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;
- la corretta produzione delle rendicontazioni e dei report riguardanti i servizi erogati ovvero rimborsati nonché riguardanti le transazioni addebitate o rimborsate;
- il monitoraggio del servizio di integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli in uso alle Amministrazioni indipendentemente dalle piattaforme rispettivamente utilizzate;
- il corretto flusso dei dati relativi alle transazioni gestite dal Fornitore con le carte di pagamento;
- il rispetto di quanto prescritto nella documentazione di gara relativamente al Servizio Reportistica;
- la completezza di dati, campi e funzionalità nonché l’operatività dei sistemi (SBT, Travel Tool, Reportistica, Reclami, ecc.) così come richiesti dall’ Amministrazione nonché offerti dal Fornitore in sede di gara.

### **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 delle rendicontazioni riguardanti i servizi erogati ovvero rimborsati nonché riguardanti le transazioni addebitate 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.

## **6 CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO**

### **6.1 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 per i servizi base;
4. corrispettivo per i servizi aggiuntivi.

### **Corrispettivo di implementazione del BTC**

Il Corrispettivo di implementazione del BTC è un corrispettivo una tantum, da corrispondere solo 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.

Tale corrispettivo varia in funzione del numero di centri di costo da abilitare secondo gli importi offerti dal Fornitore in sede di gara

Qualora, nel corso della durata dell'Ordinativo di fornitura, si verificasse un **aumento** del numero di centri costo che comporti il superamento della fascia di implementazione indicata dall'Amministrazione in fase iniziale, **sarà previsto a favore del Fornitore un'integrazione del corrispettivo**, a compensazione della differenza prevista tra le fasce.

### **Canone mensile di gestione**

Tale corrispettivo, soggetto ad offerta da parte del Fornitore, varia in funzione del numero di transazioni annue effettuate ed in particolare:

- Canone di gestione  $\geq 600$  transazioni annue
- Canone di gestione  $< 600$  transazioni annue

Nel primo ordinativo di fornitura, l'Amministrazione indicherà il numero presunto di transazioni annue che prevede di effettuare e sulla scorta di tale dato la stessa corrisponderà al Fornitore il relativo canone di gestione.

**Annualmente**, il Fornitore procederà alla verifica del numero di transazioni effettuate.

Qualora l'Amministrazione abbia superato il numero di transazioni annue presunte indicate nell'ordinativo o ne abbia effettuate un numero minore di quello previsto, il Fornitore provvederà ad inviare all'Amministrazione, entro i primi 15 giorni del mese successivo alla chiusura dell'anno, apposito report in cui siano riportate le transazioni effettuate e a calcolare il conguaglio del canone di gestione mensile. Per la fatturazione e pagamento si applicano le medesime previsioni stabilite per il canone di gestione.

Pertanto, in caso di superamento delle transazioni annue presunte, il Fornitore provvederà a rimborsare all'Amministrazione la differenza tra i canoni (es. canone mensile di gestione versato per transazioni  $< 600$  annue pari a Euro 500 per un totale annuo pari ad Euro 6000; transazioni effettuate dall'Amministrazione n. 800.

calcolo: pagamento canone effettuato  $500 \times 12$  (mesi) = 6000; pagamento del canone effettivamente dovuto  $280 \times 12$  (mesi) = 3360; **conguaglio pari a Euro 2640**

In caso invece di transazioni effettuate annue inferiori a quelle presunte, l'Amministrazione provvederà a corrispondere al Fornitore la differenza tra i canoni (es. canone mensile di gestione versato per transazioni  $\geq 600$  annue pari a Euro 280 per un totale annuo pari ad Euro 6000; transazioni effettuate dall'Amministrazione n. 400.

calcolo: pagamento canone effettuato  $280 \times 12$  (mesi) = 3360; pagamento del canone effettivamente dovuto  $500 \times 12$  (mesi) = 6000; **conguaglio pari a Euro 2640**



### **6.1.1 Corrispettivo per i servizi base**

I corrispettivi dovuti per i servizi base saranno versati nelle modalità dettagliate di seguito, tenendo conto dei prezzi offerti in gara dal fornitore.

Tali corrispettivi includono la prestazione di tutti i Servizi Strumentali (Business Travel center, Servizio di Rimborso, Servizio Reclami, Servizio di reportistica, Servizio fatturazione standard e Customer Satisfaction).

#### **Corrispettivo servizi per viaggiatore singolo**

Il corrispettivo relativo ai servizi base per viaggiatore singolo sarà determinato in funzione delle transaction fee, riconosciute al fornitore a fronte delle transazioni effettuate per ciascuna tipologia di viaggio (aereo, treno, nave, albergo, autonoleggio) conclusa con l'emissione del relativo titolo di Viaggio, con l'eventuale aggiunta di **supplementi fissi** per viaggiatore TOP/Alias, modalità off line, urgenza, emergenza.

#### **Corrispettivo servizio gruppi**

Il corrispettivo 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, sulla base dell'offerta del Fornitore in sede di gara.

#### **Corrispettivo servizi di ancillary/visto consolare**

Il corrispettivo 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, applicando il prezzo offerto in gara dallo stesso.

### **6.1.2 Corrispettivo per i servizi aggiuntivi**

I corrispettivi dovuti per i servizi aggiuntivi saranno versati nelle modalità dettagliate di seguito, tenendo conto dei prezzi offerti in gara dal fornitore.

#### **Corrispettivo servizio Inplant**

Il corrispettivo per il servizio di Inplant sarà determinato in funzione del canone mensile **per ciascun operatore dedicato** al Servizio Inplant per 8 ore continuative per ogni giorno lavorativo.

#### **Corrispettivo servizio recupero I.V.A**

Il corrispettivo per il servizio recupero I.V.A sarà determinato in funzione del prezzo unitario offerto in gara per ciascuna fattura emessa.

#### **Corrispettivo servizio fatturazione personalizzata**

Il corrispettivo per il servizio di fatturazione personalizzata sarà determinato in funzione del prezzo unitario offerto in gara per ciascuna fattura emessa.

#### **Corrispettivo servizio integrazione dei S.I.**

Il corrispettivo per il servizio di Integrazione dei sistemi informativi (light/heavy) sarà versato una tantum in applicazione del prezzo offerto in gara dal Fornitore.

## **6.2 RIMBORSO DELLE SPESE DI VIAGGIO**

Per le Spese di Viaggio, pagate direttamente dal Fornitore, l'Amministrazione provvederà mensilmente al rimborso di quanto sostenuto per l'acquisto dei titoli di viaggio e di tutte le eventuali ulteriori spese vive anticipate (es. visto consolare, passaporto, ancillary).



Il Fornitore dovrà presentare idonea richiesta di rimborso all'Amministrazione opportunamente documentata; l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la documentazione contabile di riferimento degli Operatori Finali.

## **7 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 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 apposite verifiche ispettive avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore, fino agli importi massimi previsti nel Capitolato d'Oneri e nell'Accordo Quadro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice D al presente Capitolato – Schema delle verifiche ispettive).

In sede di verifiche ispettive tale Schema potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni volte a verificare la corretta esecuzione della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro.

Le modalità di valutazione indicate nel suddetto Schema sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli di cui all'Appendice D al presente Capitolato – Schema delle verifiche ispettive, non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave). Ad esempio, può essere previsto che il ritardo anche se di un solo giorno nella prestazione di un servizio determinerà la realizzazione di una "non conformità grave".

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

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordinativi di Fornitura costituiti dal numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa, compatibilmente con lo Schema delle verifiche ispettive, l'attività di ispezione e dall'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

Il Fornitore è tenuto a consegnare, all'organismo di ispezione indicato dalla Consip S.p.A., le informazioni necessarie all'espletamento dell'attività di controllo. Il Fornitore è tenuto inoltre a consentire il libero accesso alle proprie strutture o mezzi, quando questo sia necessario per l'espletamento delle attività di cui sopra.