

ALLEGATO 1

CONDIZIONI DI FORNITURA

SERVIZI DI GESTIONE DELLE TRASFERTE DI LAVORO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI EDIZIONE 5



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), ovvero i soggetti autorizzati dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro, e possono essere classificati in:

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

Il Servizio potrà essere richiesto attraverso le seguenti modalità:

- Modalità Off-line: tramite l'E-mail o telefono ovvero fisicamente presso l'Inplant (ove offerto);
- Modalità On-line: attraverso il Travel Tool o il Self Booking Tool (qualora offerto in gara).

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, 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.



1.2 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;
- 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 e/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.

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, l'elenco dei Richiedenti Autorizzati e dei centri di costo e/o di spesa.

Il Fornitore, ricevuto l'Elenco dei Richiedenti e dei centri di costo e/o di spesa, dovrà svolgere le attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ entro **10 giorni lavorativi**.

Qualora in corso di esecuzione del servizio, si rendano necessarie eventuali modifiche/integrazioni/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.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

3.1 MODALITÀ OFF-LINE

I Richiedenti dovranno presentare la Richiesta di trasferta in modalità off-line utilizzando i seguenti strumenti:

- **a mezzo email** mediante i format che saranno forniti in sede di gara.
- **a mezzo telefono**, comunicando almeno tutte le informazioni identificate nei format, saranno forniti in sede di gara.



- Presso l'Inplant, consegnando brevi manu la Richiesta.

La modalità Off-line, attivata tramite email 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 ON-LINE

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 trasferta, 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).

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.

Il Travel Tool dovrà necessariamente contenere le seguenti sezioni per la Richiesta di Trasferta:

- a) Sezione "Dati Viaggiatore"
- b) Sezione "Biglietteria Aerea"
- c) Sezione "Biglietteria Ferroviaria"
- d) Sezione "Biglietteria Marittima"
- e) Sezione "Noleggio a Breve Termine" senza conducente

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"
- g) Sezione "Visto Consolare"
- h) Sezione "Servizi Vari", servizi aggiuntivi prenotabili da parte dei viaggiatori TOP.

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.).

Dovrà inoltre essere presente una sezione relativa alle “Richieste di trasferta già effettuate”, ove dovranno essere consultabili 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.

3.2.1 Monitoraggio dello stato di una Richiesta di Trasferta ovvero 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.

3.2.2 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 SMS, al Richiedente (ovvero al Viaggiatore), di una comunicazione di “Alert” che evidenzia l'incompatibilità di quanto richiesto dal Richiedente (ovvero 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.

3.2.3 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.

3.2.4 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 tramite app qualora sviluppata, 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 non saranno soggetti a rimborso.

3.2.5 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 email.

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 email, 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.

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 a 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 e stampabile;
3. Uno specifico servizio di “Help Desk Formazione, per i successivi 15 giorni lavorativi 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, una recall o una risposta alla richiesta di assistenza a mezzo email entro la medesima giornata.

5. SERVIZI E MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1 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 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.

Servizio standard e urgente

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.

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.

RICHIESTA DI TRASFERTA

TIPOLOGIA ATTIVITÀ	TIME LIMIT	
	STANDARD	URGENTE
INVIO SOLUZIONI DI VIAGGIO	(Almeno 3 soluzioni) 5 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta.	(Almeno 2 soluzioni) 2 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta
EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta.	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta.



INVIO ULTERIORI SOLUZIONI	(almeno 2 soluzioni) 2 ore lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta	(almeno 1 soluzione) 1,30 minuti successivi alla ricezione della soluzione prescelta
EMISSIONE E INVIO DOC DI VIAGGIO	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta	1 ora lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta

RICHIESTA DI MODIFICA

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

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.

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.

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.

5.1.1. 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 le quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 2 ore lavorative successive, emettere ed inviare i nuovi Documenti di Viaggio.

5.1.2 SERVIZI ANCILLARY

I servizi *ancillary* sono quei servizi legati alla tipologia di 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 una lounge.

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.

5.1.3 SERVIZI STRUMENTALI

5.1.3.1 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.

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**.

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.

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.**

5.1.3.2 Servizio rimborso

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

- 1) i Documenti di Viaggio emessi dal Fornitore in favore delle singole Amministrazioni ma non utilizzati in parte o in toto, 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.

5.1.3.3 Servizio reclami

Il Fornitore dovrà garantire un servizio dedicato ai reclami, tramite email o Travel Tool, che la singola Amministrazione vorrà esprimere al Fornitore stesso durante la validità dell'ordinativo di fornitura.

5.1.3.4 Servizio reportistica

Il Fornitore dovrà predisporre dei report, contenente informazioni relative alle transazioni generate in seguito all'emissione dei Documenti di viaggi ovvero alle prestazioni dei servizi.

Tali report dovranno essere forniti, con **cadenza semestrale** a Consip, e su richiesta alla singola Amministrazione.

5.1.3.5 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..).



5.1.3.6 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 dovrà effettuare le attività di Customer Satisfaction **con cadenza annuale** a partire dalla data di attivazione del servizio.

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.

5.2 SERVIZI AGGIUNTIVI

5.2.1 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 di emissione 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 di attivazione 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 sulla base



di quanto offerto dal Fornitore. 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.

- c) **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 suo dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire entro e non oltre 60 giorni dal 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 offerto dal Fornitore. 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 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.

5.2.2 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.



5.2.3 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.

5.2.4 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.

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.

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

5.3.1 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

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;

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

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.



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

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.

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

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 ovvero consegne nelle isole*);
- eventuali supplementi per conducenti (*guide*) aggiuntivi (*max 2 guide aggiuntive*);
- il servizio di "refuelling" (*servizio di ripristino del carburante al medesimo livello segnalato a inizio noleggio*);
- le catene da neve *ovvero*, in alternativa e se offerti dall'Operatore Finale, pneumatici invernali, se indicato nella richiesta;
- il navigatore satellitare, se indicato nella richiesta,
- il 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 (*multe*), che saranno notificate all'intestatario del noleggio;
3. gli eventuali servizi o dotazioni aggiuntive richiesti dal viaggiatore all'atto del ritiro del veicolo, i cui costi saranno addebitati al "Centro di Costo di addebito/accredito" indicato nella Richiesta di trasferta.



L'operatore del BTC, verificata la completezza e correttezza dei dati ricevuti, dovrà trasmettere un consuntivo delle disponibilità riscontrate 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.

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;

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).

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 garantire il 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 – check-in - e partenza – check-out - dalla struttura ricettiva indicati in fase di richiesta. Qualora il Viaggiatore Semplice non trasmetta alcun dato in merito e si presenti presso la struttura ricettiva prenotata oltre il 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.

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

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 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.

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).

6 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:

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

7 CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO

7.1 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 o una diminuzione del numero di centri costo rispetto a quanto indicato dall'Amministrazione in fase iniziale, non sarà previsto alcun adeguamento del corrispettivo in aggiunta o in diminuzione rispetto al corrispettivo iniziale.

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 apposito report in cui siano riportate le transazioni effettuate e a calcolare il **conguaglio del canone di gestione mensile**.

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 500×12 (mesi) = 6000; pagamento del canone effettivamente dovuto 320×12 (mesi) = 3840; **conguaglio pari a Euro 2160**

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 ≥ 600 annue pari a Euro 280 per un totale annuo pari ad Euro 6000; transazioni effettuate dall'Amministrazione n. 400).

calcolo: pagamento canone effettuato 320×12 (mesi) = 3840; pagamento del canone effettivamente dovuto 500×12 (mesi) = 6000; **conguaglio pari a Euro 2160**

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.

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.

8 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).