ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

ACCORDO QUADRO, CON UN SOLO OPERATORE ECONOMICO, AI SENSI DELL'ART. 54, COMMA 3, DEL D. LGS. N. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, IN DUE LOTTI, EDIZIONE 3 – ID 1834

Indice

1 PREMESSA 5

2 CONTESTO 8

3 CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE 9

3.1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE 9

3.2 MASSIMALE E FABBISOGNI 11

3.2.1 Fabbisogni dell'AQ 11

3.2.2 Ordine di Fornitura minimo 14

3.3 CARATTERISTICHE E REQUISITI MINIMI 14

4 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI 15

5 MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI COMUNICABILITA' DEI DATI 24

5.1 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO E-MAIL O FAX 24

5.2 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO TELEFONO 25

5.3 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA EFFETTUATE FISICAMENTE PRESSO L'IMPLANT 26

5.4 MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO TRAVEL TOOL 27

5.4.1 Descrizione struttura del Travel Tool 28

5.4.2 Funzionalità del Travel Tool ad attivazione facoltativa 35

5.4.3 Indisponibilità del Travel Tool ed eventuali interventi di manutenzione 39

5.4.4 Archiviazione dati e documenti 40

5.5 MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO SELF BOOKING TOOL 41

6 I SERVIZI E LE MODALITA' DI ESECUZIONE 42

6.1 I SERVIZI BASE 42

6.1.1 SB1 - Servizio Standard 42

6.1.2 SB2 - Servizio Urgente 45

6.1.3 SB3 - Servizio Emergenze 48

6.1.4 SB4 - Business Travel Center 50

6.1.5 SB5 – Servizio di Rimborso 58

6.1.6 SB6 – Servizio Reclami 63

6.1.7 SB7 – Servizio Reportistica 64
6.1.8 SB8 – Servizio Fatturazione 72
6.1.9 SB9 – Servizio Customer Satisfaction 74
6.1.10 B10 – Servizio controllo tariffe di riferimento aeree da parte di società terze 76
6.1.11 SB11 – Servizio Gruppi 77
6.1.12 SB12 - Servizi di supporto al processo di Travel Management 78
6.2 I SERVIZI OPZIONALI 82
6.2.1 SO1 - Servizi di integrazione ai Sistemi Informativi 82
6.2.2 SO2 - Implant 84
6.2.3 SO3 - Self Booking Tool 87
6.2.4 SO4 - Servizio di gestione della mobilità 91
6.2.5 SO5 - Servizio di organizzazione videoconferenza 94
6.2.6 SO7 - Servizio di Recupero IVA 97
6.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI LEGATI AD UNA RICHIESTA DI TRASFERTA 98
6.3.1 Prescrizioni generali relative l'emissione di un Documento Viaggio 100
6.3.2 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto aereo 101
6.3.3 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto ferroviario 110
6.3.4 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto marittimo 117
6.3.5 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un biglietto per il Noleggio a Breve Termine senza autista 123
6.3.6 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di un voucher per soggiorno 131
6.3.7 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di visti consolari 141
6.3.8 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di altri Documenti di Viaggio 142
6.3.9 Prescrizioni specifiche per il Servizio Opzionale Gestione della Mobilità 146
6.4 ACCORDI COMMERCIALI AMMINISTRAZIONI – OPERATORI FINALI 154
6.4.1 Hotel Program 155
6.5 KPI PER I SERVIZI BASE E I SERVIZI OPZIONALI 157

7 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI 162
7.1 GESTIONE AUTORIZZAZIONI RICHIEDENTI AMMINISTRAZIONE PER MODALITÀ OFF-LINE 162
7.2 GESTIONE ABILITAZIONI UTENZE AMMINISTRAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE 165
7.3 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE 169
7.3.1 Modalità di attivazione ed esecuzione del Servizio di Formazione 170

8 FIGURE PROFESSIONALI 172
8.1 FIGURE PROFESSIONALI FORNITORE 172

8.1.1 Account Manager 172
8.1.2 Responsabile del Business Travel Center (BTC) 173
8.1.3 Responsabili dell'Area Viaggiatore "TOP/ALIAS" 173
8.1.4 Responsabili dell'Area "Gruppi" 173
8.1.5 Referente Amministrativo 174
8.1.6 Referente Sistemi Informatici 174
8.2 FIGURE PROFESSIONALI PA 175
8.2.1 Referente Amministrazione 175
8.2.2 Referente contabile 175

9 CORRISPETTIVI, SPESE DI VIAGGIO E PERCENTUALI DI RISPARMIO 176
9.1 I CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI BASE 176
9.2 I CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI OPZIONALI 181
9.3 RIMBORSO DELLE SPESE DI VIAGGIO 184
9.4 LE PERCENTUALI DI RISPARMIO PER SPESE DI VIAGGIO AEREE 184

10 VERIFICHE ISPETTIVE E TECNICHE 189
10.1 VERIFICHE ISPETTIVE DURANTE L'ACCORDO QUADRO 189

11 FLUSSI DATAMART 190

1 PREMESSA

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

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

- **AdV** ("Agenzia di viaggio" – di seguito anche "Fornitore"): è il Fornitore cui l'Amministrazione si rivolge per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto;
- ***Aggiudicatario***: l'Impresa Fornitrice (singola Agenzia di Viaggio, R.T.I o Consorzi) che risulterà aggiudicatario di uno dei 2 lotti oggetto di gara nell'ambito dell'Accordo;
- ***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 dell'Ordine di fornitura;
- ***AQ***: l'Accordo Quadro che verrà stipulato dalla Consip S.p.A. con il Fornitore di ciascun lotto;
- ***AS o Appalto Specifico:*** contratto che si perfeziona con l'accettazione dell'Ordine di fornitura da parte dell'operatore economico, individuato, come l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro di ciascun Lotto, avente ad oggetto Servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro, in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nell'Accordo Quadro e relativi allegati;
- ***BTC (Business Travel Center)***: centro di prenotazione unificato ove vengono recepite dall'AdV tutte le richieste di servizi da parte dell'Amministrazione;
- ***Classe di viaggio***: è la distinzione della tipologia di sistemazione del viaggiatore all'interno del mezzo di trasporto prevista dal Vettore e della qualità del servizio offerto a bordo, in termini di comfort e ristorazione, e per altri elementi accessori, quali la facilità di accesso agli altri servizi (es. check-in, sale lounge) e l'entità dei vantaggi derivanti dai programmi di fidelizzazione;
- ***C.R.S. (Central Reservation System)***: sistemi di prenotazione di buoni di viaggio (ad esempio ed in particolar modo voucher alberghieri) e titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria, biglietteria marittima);
- ***CT***: il presente Capitolato Tecnico;
- ***Coupon***: singolo titolo di viaggio che permette l'identificazione della singola tratta che si può percorrere con apposito vettore aereo, ferroviario, etc … ;
- ***Documento di Viaggio***: il titolo di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno, emesso sia in formato elettronico (e-ticket) che cartaceo, ovvero qualsiasi documento emesso e utile all'espletamento della trasferta (es. visto consolare, biglietto parcheggio in aeroporto, ecc.) ovvero utile ad usufruire del servizio richiesto;
- ***E-ticket (forma contratta di Electronic Ticket = biglietto elettronico)***: titolo di viaggio emesso in formato elettronico con trasmissione dei dati identificativi della prenotazione principalmente a mezzo e-mail e SMS;

- ***Operatore Finale***: il Vettore (aereo, ferroviario, marittimo, etc …)/la Struttura alberghiera/il Noleggiatore, più in generale le Imprese a cui si rivolgono le AdV per la prenotazione e l'acquisto di un viaggio aereo, ferroviario, marittimo, di un pernottamento, di un noleggio auto, etc … ;
- ***Referente AQ***: è la persona che supervisiona l'andamento complessivo dell'Accordo Quadro. Il nominativo ed il recapito del suddetto referente e di eventuali delegati sono nominati dalla Consip S.p.A.;
- ***G.D.S. (Global Distribution System)***: sistemi di prenotazione di titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea), e buoni di viaggio (ad esempio voucher alberghieri) e servizi a valore aggiunto;
- ***I.A.T.A. (International Air Transport Association)***: l'organizzazione internazionale che unisce ed integra le varie reti di servizi delle compagnie aeree ad essa associate permettendo, ad esempio, di poter controllare i prezzi e le disponibilità dei voli delle compagnie stesse anche da parte dei viaggiatori;
- ***K.P.I. (Key Performance Indicators o Indicatori di servizio)***: i parametri di valutazione, inseriti nello S.L.A., delle prestazioni dell'Aggiudicatario del singolo lotto AS. Si basano su un valore minimo di conformità per uno specifico servizio sotto il quale l'AdV si impegna a non scendere;
- ***Low Cost***: acronimo utilizzato per identificare un vettore aereo che offre, in linea di massima, voli a "basso costo", rispetto alle principali compagnie aeree competitor, erogando a pagamento alcuni servizi che di solito sono forniti a titolo gratuito dalle principali compagnie aeree (es. pre-assegnazione posto, welcome drink). Alcuni vettori Low Cost non sono prenotabili tramite G.D.S.;
- ***Richiedente***: soggetto autorizzato dall'Amministrazione per l'organizzazione della trasferta del personale dell'Amministrazione stessa. I soggetti autorizzati solitamente vengono individuati per singolo Centro di Costo o per singolo Centro di Responsabilità. In alcuni casi il Richiedente può coincidere con il Viaggiatore;
- ***S.L.A. (Service Level Agreement)***: punto del CT dove si riassumono, normano e regolano i termini qualitativi ed i livelli di servizio;
- ***Tariffa applicata***: tariffa proposta dall'AdV e successivamente accettata dall'Amministrazione, ossia la tariffa effettivamente prenotata/applicata dall'AdV a seguito di apposita conferma/accettazione dell'Amministrazione;
- ***Tariffa Corporate***: tariffa riservata da un Operatore Finale alla singola Amministrazione ovvero ad gruppi di Amministrazioni. La suddetta tariffa è applicata a seguito di intese ovvero accordo commerciale vigente tra Operatore Finale (inteso sia come "singolo" Operatore Finale che come "gruppi" di Operatori Finali come nel caso di Alleanze tra Compagnie Aeree, Catene Alberghiere, etc…) e singola Amministrazione ovvero gruppi di Amministrazioni nonché per scelta autonoma dell'Operatore Finale;
- ***Tariffa web fares***: la tariffe pubblicata dai singoli Operatori Finali su internet, compreso il proprio sito web istituzionale;
- ***Transaction fee***: la remunerazione per l'AdV data da "un prezzo unitario" a fronte dei servizi resi per ciascuna transazione conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;
- ***Management Fee***: la remunerazione per l'AdV data dalla "percentuale sul l'importo di spesa di trasferta complessivo" a fronte dei servizi resi per ciascuna richiesta di trasferta conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;
- ***Transazione:*** la singola attività svolta dall'AdV per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio;

- ***Trasferta di lavoro:*** lo spostamento e/o il soggiorno provvisorio del dipendente al di fuori della propria sede lavorativa;
- ***Tratta***: il percorso da un punto geografico ad un altro, ivi inclusi i punti intermedi di transito e/o fermata, che viene identificato da un costo di percorrenza (tratte percorse con un mezzo aereo, ferroviario o navale);
- ***Travel Policy***: il documento ovvero l'insieme di documenti che contengono l'insieme delle regole relative alle trasferte di lavoro dei dipendenti e/o dei collaboratori esterni (autorizzati ad usufruire del Servizio) di una Amministrazione quali ad esempio le procedure di autorizzazione interne, le tipologie di trasferta consentite a differenti profili di viaggiatore (come i viaggiatori "Top") e in definitiva tutte le norme di carattere operativo finalizzate all'erogazione del Servizio;
- ***Travel Tool***: sistema di colloquio elettronico strutturato per l'interazione tra gli operatori dell'Aggiudicatario del singolo lotto ed il personale dell'Amministrazione per gestire le richieste di servizi indispensabili alle trasferte di lavoro;
- ***Trip plan***: il "piano di viaggio" contenente le informazioni dettagliate della soluzione integrata di viaggio che comprende lo spostamento dal punto di interesse di partenza al punto di interesse di arrivo e/o il soggiorno provvisorio del dipendente;
- ***Viaggiatore (o Titolare del Viaggio)***: il soggetto autorizzato dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro;
- ***Voucher***: buono di viaggio/soggiorno attestante l'avvenuta prenotazione del servizio annesso alla trasferta di lavoro, ad esempio di un pernottamento presso una struttura ricettiva (albergo, residence, bed & breakfast, etc …) o di un auto a noleggio. Nel suddetto buono di viaggio dovranno essere riportate tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione e svolgimento della trasferta;
- ***Web check-in:*** il servizio, erogato da alcuni Vettori Aerei, che permette al Viaggiatore, direttamente o attraverso l'AdV, di effettuare le operazioni di check-in non passando al desk in aeroporto. I tempi e la policy legati alle operazioni di web check-in sono variabili a seconda del Vettore Aereo.

2 CONTESTO

La Consip S.p.A., nell'ambito dell'attuazione del programma di razionalizzazione della spesa pubblica, ai sensi dell'art. 2, comma 225 L. 23 dicembre 2009 n. 191 e alla luce di quanto previsto dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 12 febbraio 2009, svolge attività di approvvigionamento di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni, e con la presente procedura intende stipulare un Accordo Quadro (AQ) monofornitore, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. n. 50/2016), in due Lotti, sulla base del quale le Amministrazioni possono affidare Appalti Specifici aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro, suddivisi in servizi base e servizi opzionali:

- **il Lotto 1** ha ad oggetto Servizi di Gestione integrata delle trasferte di lavoro per i Ministeri e Organi dello Stato (incluse le sedi periferiche);
- **il Lotto 2** ha ad oggetto Servizi di Gestione integrata delle trasferte di lavoro per Amministrazioni diverse da Ministeri e Organi dello Stato incluse le sedi periferiche).

Il dettaglio delle Amministrazioni aderenti ai due lotti è riportato nell'elenco di cui all'Allegato 11 del Capitolato d'Oneri.

3 CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE

3.1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Nell'ambito dell' AQ, l'oggetto della prestazione, per ciascun lotto, sono i servizi per la gestione integrata, per l'emissione dei Documenti di Viaggio, 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 CT, e che sono suddivisi in:

- **Servizi Base**: i servizi, indispensabili per l'organizzazione del viaggio, che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere in fase di Ordine di Fornitura.
  Nell'ambito dei Servizi Base rientrano:
  - i servizi legati all'emissione dei Documenti di viaggio: tali servizi si classificano, in relazione ai giorni di anticipo rispetto alla data di partenza (advance booking), secondo lo schema di seguito riportato:

Tipologia di Servizio Base legato alla prenotazione ed emissione di Documenti di viaggio	Advance Booking
Servizio Standard	≥ a 2 (due) giorni lavorativi
Servizio Urgente	< a 2 (due) giorni lavorativi; ≥ a 6 ore lavorative
Servizio Emergenze	< a 6 (sei) ore, ore lavorative
Servizio Gruppi	≥ a 10 (dieci) giorni lavorativi

  - il Business Travel Center (BTC): struttura garantita dal fornitore, dotata di personale e attrezzature, per la ricezione e gestione delle richieste relative ai Servizi richiesti dalla singola Amministrazione;
  - il Servizio di Rimborso: servizio finalizzato al rimborso dei documenti di viaggio non utilizzati in parte o in toto, erroneamente addebitati, non corrispondenti alla richiesta effettuata; al rimborso di transaction fee e al rimborso di qualsiasi altro importo erroneamente addebitato;
  - il Servizio Reclami: servizio per la ricezione e gestione di comunicazioni legate a disservizi o lamentele. Il servizio reclami include le segnalazioni derivanti da controlli del singolo viaggiatore sulle soluzioni di viaggio proposte e da cui può scaturire il rimborso della transaction fee;
  - il Servizio Reportistica: servizio per la produzione, con cadenza mensile, di report contenenti informazioni relative alle transazioni generate in seguito all'emissione dei Documenti di viaggi ovvero alle prestazioni dei servizi di cui al presente AQ;
  - il Servizio di Controllo delle tariffe di listino aeree: servizio effettuato da società terze attraverso un audit mensile sul 100% delle transazioni per biglietti aerei allo scopo di confermare le tariffe full fare IATA che il Fornitore deve esporre per ogni prenotazione aerea addebitata;

- Il Servizio di Supporto al processo di Travel Management: servizio finalizzato ad ottimizzare processi e razionalizzare i costi, l'Amministrazione può richiedere giornate di consulenza dedicate alla re-ingegnerizzazione di parte o tutto il processo legato alla gestione delle trasferte di lavoro;

- **Servizi Opzionali**: i servizi che possono essere richiesti dalle Amministrazioni a completamento dei Servizi Base.
  Nell'ambito dei Servizi Opzionali rientrano:
  - il Servizio di Integrazione ai Sistemi Informativi: servizio opzionale richiesto per l'integrazione tra i sistemi informativi di proprietà dell'Amministrazione e del Fornitore;
  - **l'Implant:** servizio opzionale richiesto per la progettazione ed implementazione presso la sede dell'Amministrazione di una struttura, dotata di personale e attrezzature del fornitore, dedicate alla gestione delle trasferte. Il servizio, sostitutivo del BTC per le Aree Viaggiatori, ha un costo che si giustifica esclusivamente per le Amministrazioni con grandi volumi di trasferte e con Viaggiatori dislocati in un numero limitato di sedi. **Tale servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni per il solo Lotto 1;**
  - il 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;
  - il Servizio di gestione della mobilità: servizio finalizzato a razionalizzare e ottimizzare i costi complessivi di trasferta e ridurre i tempi di viaggio, puntando alla ricerca di soluzioni integrate e sostenibili di viaggio che considerino l'intero percorso di spostamento dal punto di interesse di partenza, al punto di interesse di arrivo includendo gli spostamenti intermedi e il primo e ultimo miglio;
  - il Servizio di organizzazione videoconferenza**:** servizio di organizzazione e realizzazione di sessioni di videoconferenza o videocomunicazione, da attivare con l'obiettivo di razionalizzare i costi, ridurre i tempi e gli impatti ambientali connessi alla mobilità fisica;
  - **il Servizio di recupero IVA:** servizio di gestione delle attività, previste dalla normativa vigente, necessarie all'ottenimento del recupero dell'I.V.A. da parte dell'Amministrazione richiedente. **Tale servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni per il solo Lotto 2.**

Lo scopo dell'AQ è quello di stabilire le caratteristiche dei servizi che saranno richiesti dalle Amministrazioni le quali opereranno, secondo i vincoli stabiliti dal AQ, le personalizzazioni necessarie alla definizione puntuale dei servizi richiesti, sia in termini quantitativi che qualitativi, specificando, a titolo esemplificativo:

- le modalità di accesso ai servizi;
- il set di servizi richiesti, in base alle proprie specifiche peculiarità;
- le quantità stimate;
- modalità di pagamento;
- Il livello di integrazione dei Sistemi Informativi.

3.2 MASSIMALE E FABBISOGNI

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

3.2.1 Fabbisogni dell'AQ

La tabella di seguito riportata indica i fabbisogni annui di Business Travel stimati sulla base del trend degli anni precedenti per ciascun lotto.

Con riferimento alla Spesa annua stimata per trasporto e per alloggio la suddivisione in base alla tipologia di servizio richiedibile è la seguente:

LOTTO 1		
SPESA ANNUA STIMATA PER IL TRASPORTO E PER L'ALLOGGIO		
TIPOLOGIA DI SPESA DI TRASPORTO E PER L'ALLOGGIO	**IMPORTO ANNUO STIMATO**	**TRANSAZIONI ANNUE STIMATE**
Spesa aerea nazionale	€ 6.520.010,00	34.732
Spesa aerea internazionale	€ 2.967.936,00	9.423
Spesa aerea intercontinentale	€ 5.931.577,00	3.504
Spesa ferroviaria	€ 5.983.118,00	85.459
Spesa marittima	€ 73.017,00	696
Spesa noleggio veicoli	€ 1.352.966,00	5.114
TOTALE SPESE DI TRASPORTO	**€ 22.828.624,00**	**138.928**
Spesa alberghiera nazionale	€ 18.297.261,00	71.662
Spesa alberghiera internazionale/intercontinentale	€ 1.825.431,00	7.030
TOTALE SPESE DI ALLOGGIO	**€ 20.122.692,00**	**78.692**
TOTALE SPESE DI TRADPORTO E ALLOGGIO	**€ 42.951.316,00**	**217.620**

LOTTO 2		
SPESA ANNUA STIMATA PER IL TRASPORTO E PER L'ALLOGGIO		
TIPOLOGIA DI SPESA DI TRASPORTO E PER L'ALLOGGIO	**IMPORTO ANNUO STIMATO**	**TRANSAZIONI ANNUE STIMATE**
Spesa aerea nazionale	€ 6.875.941,00	36.628
Spesa aerea internazionale	€ 3.129.957,00	9.937
Spesa aerea intercontinentale	€ 6.255.385,00	3.695
Spesa ferroviaria	€ 6.309.740,00	90.125
Spesa marittima	€ 77.003,00	735
Spesa noleggio veicoli	€ 1.426.826,00	5.393
TOTALE SPESE DI TRASPORTO	**€ 24.074.852,00**	**146.513**
Spesa alberghiera nazionale	€ 19.296.118,00	75.574
Spesa alberghiera internazionale/intercontinentale	€ 1.925.082,00	7.413

TOTALE SPESE DI ALLOGGIO	**€ 21.221.200,00**	**82.987**
TOTALE SPESE DI TRADPORTO E ALLOGGIO	**€ 45.296.052,00**	**229.500**

Con riferimento alla Spesa annua stimata aerea Internazionale e Intercontinentale la suddivisione in base alla tipologia di classe di viaggio richiedibile, in termini percentuali, è la seguente:

LOTTO 1		
SPESA ANNUA STIMATA AEREA INTERNAZIONALE E INTERCONTINENTALE		
	% VOLUMI PER TIPOLOGIA DI CLASSE TARIFFARIA	
	BUSINESS	**ECONOMY**
Spesa aerea Internazionale	10,00%	90,00%
Spesa area Intercontinentale	95,00%	5,00%

LOTTO 2		
SPESA ANNUA STIMATA AEREA INTERNAZIONALE E INTERCONTINENTALE		
	% VOLUMI PER TIPOLOGIA DI CLASSE TARIFFARIA	
	BUSINESS	**ECONOMY**
Spesa aerea Internazionale	15,00%	85,00%
Spesa area Intercontinentale	85,00%	15,00%

LOTTO 1		
FABBISOGNO ANNUO STIMATO DI TRANSAZIONI PER SERVIZI BASE E PER MODALITA' DI ACCESSO		
TIPOLOGIA DI SERVIZI BASE	**MODALITA' DI ACCESSO**	**TRANSAZIONI ANNUE STIMATE**
Servizio Standard	Online	72.000
	Offline	45.000
Servizio Urgente	Online	63.000
	Offline	32.200
Servizio Emergenze	Online	1.400
	Offline	1.245
Servizio Gruppi	Online	
	Offline	2.775
Servizio Rimborsi	Online	6.120
	Offline	6.800
FABBISOGNO ANNUO STIMATO TOTALE TRANSAZIONI		**230.540**

LOTTO 2		
FABBISOGNO ANNUO STIMATO DI TRANSAZIONI PER SERVIZI BASE E PER MODALITA' DI ACCESSO		
TIPOLOGIA DI SERVIZI BASE	**MODALITA' DI ACCESSO**	**TRANSAZIONI ANNUE STIMATE**
Servizio Standard	Online	65.000
	Offline	60.000
Servizio Urgente	Online	65.000
	Offline	34.000
Servizio Emergenze	Online	1.400
	Offline	1.300
Servizio Gruppi	Online	
	Offline	2.800
Servizio Rimborsi	Online	3.300
	Offline	5.200
FABBISOGNO ANNUO STIMATO TOTALE TRANSAZIONI		**238.000**

Si stima, annualmente per tutto l'AQ, che il Fornitore potrebbe effettuare i Servizi Standard, Urgente e Emergenze per l'emissione di Titoli di Viaggio per Viaggiatori TOP/ALIAS per un numero di transazioni pari a circa:

- il 6% per il lotto 1
- l'1% per il lotto 2;

del Fabbisogno annuo stimato totale relativo ai suddetti servizi.

Si stima, annualmente per tutto l'AQ, che il Fornitore, di ciascun lotto, potrebbe anticipare il pagamento delle Spese di viaggio, derivanti da Richieste di Trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili ai Servizi Base e ai Servizi Opzionali, per un numero di transazioni pari al 95% del Fabbisogno annuo stimato totale per Lotto.

Si stima, annualmente per tutto l'AQ che il Fornitore, di ciascun lotto, potrebbe ricevere Richieste di Trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Opzionale di Gestione della mobilità per un numero di transazioni pari a circa il 4% del Fabbisogno annuo stimato totale relativo al Servizio Standard per lotto.

Si stima, annualmente per tutto l'AQ, che il Fornitore potrebbe effettuare i Servizio di Fatturazione personalizzata per un numero di fatture pari a circa:

- 76.000 per il **lotto 1**;
- 31.000 per il **lotto 2**.

Si stima, annualmente per tutto l'AQ, che il Fornitore potrebbe effettuare il Servizio di Integrazione per un numero di richieste pari a circa:

- 20 per il pacchetto Light e 5 per il pacchetto Heavy per le Amministrazioni del **lotto 1**;
- 35 per il pacchetto Light e 8 per il pacchetto Heavy per le Amministrazioni del **lotto 2**.

Si stima, annualmente per tutto l'AQ, che il Fornitore, per il solo Lotto 1, potrebbe effettuare il Servizio Implant per un numero di 20 risorse dedicate full time.

Si stima, annualmente per tutto l'AQ, che il Fornitore, per il solo Lotto 2, potrebbe effettuare il Servizio di Recupero dell'IVA per un numero di transazioni pari a circa 16% del Fabbisogno annuo stimato totale per prenotazioni alberghiere e per il noleggio veicoli.

3.2.2 Ordine di Fornitura minimo

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

3.3 CARATTERISTICHE E REQUISITI MINIMI

Il Fornitore si obbliga a fornire, attraverso le modalità di accesso previste, sia i Servizi Base sia i Servizi Opzionali, eventualmente richiesti dalla singola Amministrazione, come descritti nei successivi capitoli e nel pieno rispetto dei livelli di servizio riportati nel corpo del presente Capitolato Tecnico ed eventualmente offerti in sede di gara.

4 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI

Legati ai servizi oggetto della prestazione, l'Amministrazione potrà richiedere l'emissione dei seguenti Documenti di Viaggio:

- biglietti aerei;
- biglietti ferroviari;
- biglietti marittimi;
- voucher per soggiorno (prenotazioni nazionali ed internazionali di alberghi e residence);
- voucher per il noleggio di veicoli a breve termine senza autista;
- visti consolari;
- altro.

Di seguito si riportano alcune definizioni inerenti la richiesta ed emissione di tali Documenti di viaggio:

a) Il ***Biglietto aereo*****:** è un titolo di viaggio individuale e nominativo (cartaceo o elettronico) che autorizza il titolare dello stesso ad usufruire del servizio di trasporto aereo erogato da un Vettore Aereo.
I biglietti aerei si differenziano per:

Tipologia:

- **Biglietto per voli di linea**. Titolo di viaggio emesso da Vettori cosiddetti "di linea" per tratte pianificate in base a degli orari aventi caratteristiche di regolarità e frequenza, sia annuale che stagionale, tali da costituire un evidente serie sistematica di voli.
- **Biglietto per voli low-cost**. Titolo di viaggio emesso da Vettori cosiddetti "low-cost carrier caratterizzato da tariffe in linea di massima ridotte rispetto ai biglietti su voli di linea, da tratte pianificate in base a degli orari aventi caratteristiche di regolarità e frequenza, sia annuale che stagionale, tali da costituire un serie sistematica di voli.
- **Biglietto per voli charter.** Titolo di viaggio emesso per un volo, erogato da quasi tutti i Vettori Aerei, compresi i "low-cost carrier", non soggetto ad una programmazione sistematica di date e orari.

Itinerario:

- **Biglietto nazionale**. Titolo di viaggio il cui itinerario prevede scali esclusivamente all'interno del territorio nazionale.
- **Biglietto internazionale.** Titolo di viaggio il cui itinerario prevede almeno una destinazione o uno scalo nell'ambito del territorio europeo.
- **Biglietto intercontinentale**. Titolo di viaggio il cui itinerario prevede almeno una destinazione o uno scalo al di fuori del territorio nazionale e del territorio europeo.

Flessibilità:

- **Biglietto a tariffa "aperta"**. Titolo di viaggio acquistato, in qualsiasi Classe di Viaggio, alla tariffa (classe tariffaria/di prenotazione), offerta dal singolo Vettore Aereo, che preveda, nella policy di riferimento, il minor numero di restrizioni. Prendendo ad esempio un Volo Nazionale, ove la Classe di Viaggio generalmente offerta è l'Economy, il biglietto a tariffa

aperta corrisponderebbe ad un biglietto acquistato in Economy Full Flex "Y". Solitamente, per queste tipologie di biglietti, il Viaggiatore può modificare, con o senza applicazione di penale da parte dei Vettori Aerei, la data e l'orario di partenza, ferma restando, in linea generale, la non modificabilità del nominativo del Viaggiatore, dell'aeroporto di partenza/arrivo e del Vettore.

- **Biglietto a tariffa "chiusa"**. Titolo di viaggio acquistato, in qualsiasi Classe di Viaggio, ad una tariffa, offerta dal singolo Vettore Aereo, più economica rispetto alla tariffa "aperta". Le classi tariffarie "chiuse" sono in genere diverse per Vettore Aereo, per Classe di Viaggio, per numerosità di biglietti prenotabili/acquistabili a tariffa "chiusa" e per policy di riferimento. La policy di un biglietto emesso a tariffa "chiusa" prevede delle maggiori restrizioni rispetto a quella prevista per un biglietto "aperto". Inoltre minore è la tariffa offerta dal Vettore Aereo maggiori sono le restrizioni previste nella policy di riferimento.

Si specifica che alle classi tariffarie sopra menzionate possono essere abbinate anche delle "tariffe corporate" (vedi paragrafo 6.4 del presente CT).

Alcuni vettori Aerei offrono anche delle "tariffe Gruppo". Il numero di viaggiatori minimo per acquistare a "Tariffe Gruppo" è variabile da vettore a vettore.

Classe di Viaggio:

- **Biglietto in Economy.** Il titolo di viaggio acquistato in Classe di Viaggio Economy consente al titolare di viaggiare su sedili passeggeri denominati dal Vettore di "classe economica" con un servizio di bordo base. La Classe di Viaggio Economy attualmente è offerta sia su voli Nazionali che Internazionali che Intercontinentali. La tipologia di servizio offerto e le dimensioni dei sedili sono differenti tra Vettore e Vettore anche a secondo del modello di aeromobile utilizzato. I servizi di bordo offerti in questa classe potrebbero essere, in toto o in parte, a pagamento senza obbligo di acquisto.
- **Biglietto in Business**. Il titolo di viaggio acquistato in Classe di Viaggio Business consente al titolare di viaggiare su sedili passeggeri denominati dal Vettore di "classe business" con un servizio di bordo di più alto profilo rispetto al precedente. La Classe di Viaggio Business attualmente è presente sia su voli Internazionali che Intercontinentali. La tipologia di servizio offerto e le dimensioni dei sedili sono differenti tra Vettore e Vettore anche a secondo del modello di aeromobile utilizzato. I servizi di bordo offerti in questa classe potrebbero essere, in parte e in casi eccezionali, a pagamento senza obbligo di acquisto.
- **Biglietto in First Class**. Il titolo di viaggio acquistato in Classe di Viaggio First Class consente al titolare di viaggiare su sedili passeggeri denominati dal Vettore di "First Class" con un servizio di più alto profilo rispetto ai precedenti. La First Class attualmente è presente, in linea di massima, sui voli Intercontinentali. La tipologia di servizio offerto e le dimensioni dei sedili sono differenti tra Vettore e Vettore anche a secondo del modello di aeromobile utilizzato. I servizi di bordo offerti in questa classe potrebbero essere, in parte e in casi eccezionali, a pagamento senza obbligo di acquisto.

In merito alle Classi di Viaggio la tendenza di alcuni Vettori Aerei è quella di proporre più Classi di viaggio rispetto a quelle sopra elencate al fine di diversificare la propria offerta e renderla più appetibile e competitiva rispetto ai competitors di settore (Es. Economy, Economy Premium,

Business Lungo Raggio, Business Medio Raggio. Tali denominazioni posso essere differenti tra Vettore e Vettore). Ciascun Vettore Aereo, di norma, riconduce ad ogni Classe di viaggio più classi tariffarie raggruppandole a seconda della flessibilità della policy di riferimento (Es., a titolo indicativo e non esaustivo, per la Classe Economy: Economy Full Flex, Economy Flex, Economy Restricted, Economy Promo, ecc.).

In ultimo si precisa che, all'atto della prenotazione di un biglietto aereo è possibile, a seconda del Vettore, opzionare uno specifico posto nell'Aeromobile (posto che, in linea di massima, dovrà essere riconfermato all'atto del check in). In alcuni casi questa tipologia di servizio è a pagamento.

b) Il **Biglietto ferroviario**: è un titolo di viaggio (cartaceo o elettronico) solitamente individuale (esistono anche dei biglietti emessi per più passeggeri ovvero per Gruppi di passeggeri) e, laddove previsto dal Vettore di riferimento, nominativo, che autorizza il viaggiatore ad usufruire del servizio di trasporto su rotaie erogato dai Vettori che operano nel mercato ferroviario.

I biglietti ferroviari si differenziano per:

Itinerario:

- **Biglietto per tratte regionali.** Titolo di viaggio che consente l'utilizzo di treni che prevedono, nel loro tragitto, località di partenza e arrivo in stazioni ferroviarie localizzate all'interno dei confini di una specifica regione del territorio nazionale.
- **Biglietto per tratte nazionali.** Titolo di viaggio che consente l'utilizzo di treni che prevedono, nel loro tragitto, località di partenza e arrivo in stazioni ferroviarie localizzate in 2 regioni diverse dislocate all'interno dei confini del territorio nazionale.
- **Biglietto per tratte internazionali.** Titolo di viaggio che consente l'utilizzo di treni che prevedono, nel loro tragitto, località di partenza e arrivo in stazioni ferroviarie localizzate in due nazioni diverse.

Flessibilità:

- **Biglietto a tariffa base** (ovvero "a tariffa ordinaria")**.** Titolo di viaggio acquistato, in qualsiasi Classe di Viaggio, ad una tariffa, definita nel presente CT per semplicità "base. Solitamente la policy abbinata ad un biglietto "base" prevede un numero di restrizioni limitato.
- **Biglietto a tariffa scontata.** Titolo di viaggio acquistato, in qualsiasi Classe di Viaggio, a tariffa inferiore rispetto a quella "base". Si specifica che l'offerta di tariffe scontate da parte dei Vettori Ferroviari potrebbe essere abbinata ad un termine temporale e edc applicabile solo su alcune Classi di viaggio e/o tratte e/o tipologie di treno (ES, IC, etc…). Solitamente la policy abbinata ad un biglietto a tariffa scontata prevede un numero di restrizioni maggiore rispetto a quelle di un biglietto emesso a tariffa "base". Inoltre minore è la tariffa offerta dal Vettore Ferroviario maggiori sono le restrizioni previste nella policy di riferimento.

Alcuni Vettori Ferroviari offrono anche delle "tariffe Gruppo". Il numero di viaggiatori minimo per acquistare a "Tariffe Gruppo" è variabile da vettore a vettore.

*Tipologia***:**

- **Biglietto per treni a prenotazione obbligatoria.** Titolo di viaggio al quale è abbinato solitamente un codice univoco di prenotazione, un codice univoco per effettuare l'eventuale cambio prenotazione (assegnato non da tutti i Vettori che operano nel settore ferroviario), uno specifico posto a sedere dislocato in una specifica carrozza del treno.
- **Biglietto per treni a prenotazione facoltativa.** Titolo di viaggio che può essere acquistato senza l'obbligo di prenotazione di un posto a sedere. Nel caso venga richiesto, all'atto dell'acquisto, un posto a sedere, al titolo di viaggio sarà abbinato solitamente un codice univoco di prenotazione, un codice univoco per effettuare l'eventuale cambio prenotazione (assegnato non da tutti i vettori che operano nel settore ferroviario), uno specifico posto a sedere dislocato in una specifica carrozza del treno.
- **Biglietto per treni esenti da prenotazione.** Titolo di viaggio acquistato per l'utilizzo di un treno sul quale il Vettore di riferimento non prevede la possibilità della prenotazione di un posto a sedere.

Classe di Viaggio:

- **Biglietto di Seconda classe.** Titolo di viaggio che consente l'utilizzo, in carrozze di Seconda Classe, di un treno composto sia da carrozze di prima che di seconda classe ovvero esclusivamente da carrozze di seconda classe. Su alcune tipologie di treno e su alcune tratte potrebbe essere previsto un servizio di bordo al posto (in alcuni casi gratuito, in alcuni casi a pagamento senza obbligo di acquisto).
- **Biglietto di Prima classe.** Titolo di viaggio che consente l'utilizzo, in carrozze di prima classe, di un treno composto anche da carrozze di prima classe. Su alcune tipologie di treno e su alcune tratte potrebbe essere previsto un servizio di bordo al posto.

In merito alle Classi di Viaggio la tendenza di alcuni Vettori Ferroviari è quella di proporre, su alcune tratte (principalmente nazionali)e su alcune tipologie di treni, delle diverse Classi di Viaggio rispetto alle canoniche Prima e Seconda Classe[1]

c) Il ***Biglietto Marittimo:*** è un titolo di viaggio (cartaceo o elettronico) ovvero, in alcuni casi, un buono di viaggio (voucher cartaceo o elettronico), emesso a favore di un singolo individuo ovvero emesso per più di un viaggiatore ovvero Gruppo di viaggiatori, che autorizza il/i titolare/i ad

[1] A titolo indicativo, di seguito si elencano, per alcune tipologie di treno e per alcune tratte, le Classi di Viaggio attualmente proposte dai due principali competitors che operano sul nostro territorio nazionale (Trenitalia SpA e NTV - Nuovo Trasporto viaggiatori SpA) che si distinguono per tipologia di seduta e di servizio (*sia a bordo che in stazione*):

- **Trenitalia SpA** *(dati rilevati in data 14/12/2016 dal sito **www.trenitalia.com**)*
  - Tipologia di Treno: FRECCIAROSSA
  - Classi di Viaggio: Standard – Premium – Business – Business Area Silenzio – Business Salottino – Executive
- **NTV – Nuovo Trasporto viaggiatori SpA** *(dati rilevati in data 15/05/2013 dal sito **www.italotreno.it**)*
  - Tipologia di Treno: ITALO
  - Classi di Viaggio: Smart – Confort - Prima –Club Executive con opzione Salottino

usufruire del servizio di trasporto marittimo richiesto ed erogato da un Vettore su mezzi adibiti al suddetto trasporto (es. navi, traghetti, aliscafi).

I biglietti marittimi si differenziano per:

Itinerario:

- **Biglietto per tratte nazionali.** Titolo di viaggio il cui itinerario prevede partenza, arrivo e scali esclusivamente in porti/stazioni marittime localizzati all'interno dei confini del territorio nazionale.
- **Biglietto per tratte internazionali.** Titolo di viaggio il cui itinerario prevede la partenza e/o l'arrivo e/o uno scalo in porti/stazioni marittime localizzati al di fuori dei confini del territorio nazionale.

Sistemazione:

- **Biglietto sistemazione Ponte.** Titolo di viaggio che prevede per il viaggiatore la possibilità di effettuare il viaggio usufruendo di alcune aree del mezzo di trasporto utilizzato definite "aree comuni". Su alcuni mezzi non è prevista questa opzione di acquisto.
- **Biglietto sistemazione Poltrona.** Titolo di viaggio che prevede una sistemazione in poltrona, conformemente alle tipologie di poltrone ed alle relative Classi di Viaggio (solitamente Prima e Seconda Classe) offerte dai Vettori del settore, con o senza assegnazione automatica, ovvero in alcuni casi su richiesta (gratuita o a pagamento a seconda del Vettore), di uno specifico posto a sedere.
- **Biglietto sistemazione Cabina.** Titolo di Viaggio che prevede una sistemazione in cabina a seconda delle tipologie di cabine (es. cabina singola, cabina doppia uso promiscuo, cabina doppia uso esclusivo, etc..) e relative Classi di Viaggio (solitamente Prima e Seconda Classe) offerte dai Vettori del settore. Su alcuni mezzi non è prevista questa opzione di acquisto.
- **Biglietto sistemazione Mista.** Titolo di viaggio che prevede, oltre ad una o più delle sistemazioni sopra descritte, il servizio di trasporto aggiuntivo di posteggio veicolo (autovettura e/o motociclo e/ furgone, etc…) al seguito. Su alcuni mezzi non è prevista questa opzione di acquisto ovvero potrebbe essere prevista con alcune restrizioni, ad es. restrizioni legate alla volumetria del veicolo o al tipo di alimentazione).

Si specifica che, pur se raramente, nella policy di alcune Compagnie Marittime potrebbe essere prevista la possibilità di emettere, in fase di conferma di una prenotazione, solo un buono di viaggio (voucher) con ritiro del relativo biglietto marittimo direttamente nella Stazione Portuale.

d) Il **Voucher per il noleggio di veicoli a breve termine senza autista**: è un buono di viaggio (cartaceo o elettronico) individuale e nominativo che autorizza l'intestatario dello stesso ed eventuali guidatori aggiuntivi, tutti muniti (intestatario e guidatori aggiuntivi) di patente di guida in ordine di validità, all'uso di un veicolo messo a disposizione da una Società di Noleggio Veicoli (anche dette Rent a Car).

I voucher per il noleggio di veicoli si differenziano per:

Itinerario:

- **Voucher nazionale.** Titolo di viaggio che consente il noleggio di un veicolo con ritiro e riconsegna programmati all'interno del territorio nazionale.
- **Voucher internazionale.** Titolo di viaggio che consente il noleggio di un veicolo con ritiro e/o riconsegna programmati fuori del territorio nazionale.

Veicolo e tipologie di Autovetture:

Per tipologia di autovettura si intende il raggruppamento di diversi modelli di autovetture assimilabili per caratteristiche e/o dimensioni (es. per le autovetture: city car, berlina piccola, berlina grande, station wagon piccola, station wagon grande, monovolume 5 posti, monovolume 7 posti, elettriche, ibride, bi-fuel, etc… La denominazione può cambiare da Società di Noleggio a Società di Noleggio).

Gruppo

Il Gruppo (solitamente associato ad una lettera dell'alfabeto – es. Gruppo A) identifica uno o più modelli di veicoli ricompresi in uno specifica tipologia di autovettura ovvero furgone.

e) Il **Voucher per soggiorno:** è un buono di viaggio (cartaceo o elettronico - anche detto buono di soggiorno), solitamente individuale e nominativo (può essere emesso anche per più di un viaggiatore ovvero Gruppo di viaggiatori; in questo caso solitamente è accompagnato da una Rooming List) che autorizza il viaggiatore, per una o più notti, a soggiornare in una struttura ricettiva diretta all'ospitalità (di seguito anche "struttura ricettiva") presso la quale è stata prenotata una camera (con o senza bagno interno – nello specifico dei soggiorni richiesti e prenotati dal Fornitore per le Amministrazioni le camere dovranno essere sempre munite di bagno interno alla camera*)* e uno specifico trattamento. Sono acquistabili anche singoli buoni di viaggio, a tariffe "dedicate o speciali" (anche tariffe Gruppo se offerte dalla struttura ricettiva).

I voucher si possono differenziare per:

Localizzazione:

- **Voucher nazionale.** Buono di viaggio che consente il soggiorno (pernottamento) presso una struttura ricettiva dislocata all'interno del territorio nazionale.
- **Voucher internazionale.** Buono di viaggio che consente il soggiorno (pernottamento) presso una struttura ricettiva dislocata al di fuori del territorio nazionale.

Categoria struttura ricettiva:

Buono di viaggio che consente il soggiorno presso una determinata categoria di struttura ricettiva. Le categorie più comuni sono, a titolo indicativo e non esaustivo: Albergo ovvero Hotel, Pensione, Ostello, Bed & Breakfast, Agriturismo, Affittacamere, Residence, Casa Vacanze.

Classificazione struttura ricettiva

Buono di viaggio che consente il soggiorno presso una determinata categoria di struttura ricettiva alla quale è stata assegnata, dagli organi competenti, una specifica classificazione. Le

classificazioni più comuni sono: in "Stelle" per la categoria Albergo (di norma da n. 1 stella a n. 5 stelle esclusi casi eccezionali di strutture alberghiere extralusso di categoria 6 o 7 stelle), in "Spighe" per gli Agriturismi (di norma da n. 1 spiga a n. 4 spighe). La classificazione viene assegnata solitamente secondo parametri, vigenti a livello nazionale e/o regionale, inerenti, in linea generale, a caratteristiche, servizi e dotazioni della struttura ricettiva e delle relative camere. Si specifica che non per tutte le categorie è prevista una specifica classificazione.

Tipologia di camera

Buono di viaggio che consente il soggiorno in una determinata tipologia di camera. Di seguito vengono indicate le tipologie più comuni: Singola (SGL), doppia uso singola (DUS), doppia (DBL), Junior Suite (JR), Suite. Si specifica che, in relazione alle tipologie di camere appena menzionate, l'offerta da parte degli Operatori Finali di settore potrebbe differenziarsi a seconda delle dimensioni delle stesse e, in alcuni casi, dei servizi offerti (ad esempio le DUS o le DBL possono essere offerte in sottotipologie come la DUS/DBL Standard, la DUS/DBL Superior, la DUS/DBL Executive). In merito alle camere DUS, DBL, Junior Suite e Suite, le stesse potrebbero essere dotate sia due o più letti di uguale o diversa "tipologia/dimensione" (per "tipologia/dimensione" si intende, ad es., letto singolo, letto "alla francese", letto "matrimoniale", etc.).

Trattamento

Buono di viaggio che consente il soggiorno con un determinato tipo di trattamento. Nel settore dell'ospitalità i trattamenti si suddividono in: solo pernottamento (OB ossia Only Bed), pernottamento e prima colazione (BB ossia Bed and Breakfast), mezza pensione (HB ossia Half Board), pensione completa (FB ossia Full Board).

Caratteristica "green" della struttura ricettiva

Buono di viaggio che consente il soggiorno presso una struttura in cui è svolto un servizio di ricettività turistica nel rispetto di politiche e misure tese a limitare gli impatti ambientali connessi alla struttura e al servizio erogato.

Ai fini del presente AQ è considerato "green" il servizio di ricettività turistica svolto presso strutture in possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:

- ecoetichetta Eco-label (Decisione 2009/578/CE) o Nordic Swan (ver. 3.4) o di qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente;
- certificazione UNI EN ISO 14001:2015;
- registrazione EMAS.

Il possesso delle ecoetichette ISO 14024 (tipo I) richiamate o di ecoetichette equivalenti è comunque da considerare massima attestazione delle caratteristiche di qualità ecologica della struttura e del servizio di ricettività offerto tenuto conto degli stringenti requisiti previsti negli standard di riferimento solo in parte previsti da una certificazione di processo UNI EN ISO 14001 o EMAS. Le ecotichette e le certificazione di processo suddette devono essere in corso di validità per tutta la durata prevista per il contratto di fornitura.

f) Il **Visto Consolare**: è l'autorizzazione concessa mediante la quale il console di uno Stato riconosce validità ad un passaporto straniero consentendo al titolare il transito o il soggiorno nel proprio territorio.

I visti consolari richiedibili e legati alle Trasferte di Lavoro si differenziano principalmente per:

Motivo della trasferta:

- **Visto per affari**: è un visto di non immigrazione destinato a chi intende recarsi temporaneamente nello Stato di destinazione per motivi lavorativi/d'affari. Tale visto consente di stipulare contratti, effettuare transazioni economiche ed espletare attività di tipo professionale e normalmente richiede, per essere rilasciati, l'invito da parte di una Società nello Stato di destinazione.
- **Visto per turismo:** è un visto di non immigrazione destinato a chi intende recarsi nello Stato di destinazione, per motivi non lavorativi.

Per numero di Entrate:

- **Visto singolo (o a singola entrata):** è un visto che consente al titolare del passaporto di poter entrare ed uscire una sola volta dallo Stato di destinazione. Una volta entrato ed uscito, con quel visto non potrà più entrare nel paese, anche se esso non è ancora scaduto e la durata del soggiorno non è ancora terminata. Per poter entrare nuovamente, il titolare del passaporto dovrà presentare una nuova richiesta, anche se la durata di soggiorno che gli è stata concessa è più lunga di quella da lui effettivamente utilizzata.
- **Visto con doppia entrata:** è un visto che consente al titolare del passaporto di entrare ed uscire dal paese due volte con lo stesso visto, sempre rispettando il periodo di validità del visto e la durata del soggiorno concessa.
- **Visto con entrate multiple:** è un visto che consente al titolare del passaporto di entrare ed uscire dal paese più volte con lo stesso visto, sempre rispettando il periodo di validità del visto e la durata del soggiorno concessa.

Per periodo di validità:

- **Visto di breve durata:** è un visto previsto per soggiorni fino a 90 giorni. Il richiedente può entrare nel paese soltanto entro i tre mesi dal giorno in cui il visto è stato rilasciato. Trascorso questo periodo, il visto non può più essere utilizzato ed il titolare del passaporto, per poter entrare in quel paese, dovrà presentare una nuova richiesta.
- **Visto di lunga durata:** è un visto previsto per soggiorni superiori a 90 giorni. Il richiedente può entrare nello Sato di destinazione soltanto entro i tre mesi dal giorno in cui il visto è stato rilasciato. Trascorso questo periodo, il visto non può più essere utilizzato ed il titolare del Passaporto, per poter entrare in quello Stato, dovrà presentare una nuova richiesta.

Per durata di soggiorno[2]*:*

[2] La durata indica il numero di giorni effettivi durante i quali il titolare del passaporto può rimanere nel territorio del paese di destinazione.

- **Visto per breve soggiorno:** è un visto che può essere rilasciato per motivi di affari, cure mediche, gara sportiva, invito, lavoro autonomo, lavoro subordinato, missione, motivi religiosi, studio, trasporto e turismo. Ad esempio, se un visto indica una durata del soggiorno di 30 giorni, il titolare del passaporto dovrà obbligatoriamente lasciare il paese entro 30 giorni dalla data di ingresso.
- **Visto per lungo soggiorno:** è un visto che può essere rilasciato solo per adozione, cure mediche, motivi diplomatici, familiare al seguito, lavoro autonomo, lavoro subordinato, missione, motivi religiosi, reingresso, residenza elettiva, ricongiungimento familiare, studio, vacanze-lavoro.

E' facoltà del Consolato stabilire quali tipi di visto rilasciare e con quali modalità.

g) gli **Altri Documenti di Viaggio**:

- il **Biglietto per il Parcheggio in Aeroporto o in Stazione (Ferroviaria o Marittima)**: è un titolo di viaggio[3] che autorizza il possessore ad occupare con un veicolo, per un determinato periodo di tempo, l'area di un parcheggio dislocata nei pressi di Aeroporti, Stazioni Ferroviarie o Marittime. Detti parcheggi non sono presenti in tutti gli Aeroporti, Stazioni Ferroviarie o Marittime.
- il **Voucher per Veicoli a noleggio con autista**: è un titolo di viaggio[4] che autorizza l'intestatario dello stesso ad usufruire della corsa erogata dai Vettori che operano il servizio di trasporto pubblico non di linea nel rispetto della normativa vigente. Tale voucher può essere emesso anche per un Gruppo di viaggiatori (ES. Voucher relativo al noleggio di un bus 50 posti con autista).
- il **Voucher per l'organizzazione di una sessione di Videoconferenza:** è un documento che attesta che l'intestatario è autorizzato a svolgere una sessione di videoconferenza presso la struttura individuata.

[3] La richiesta di prenotazione ed emissione può essere evasa dall'AdV purché il Documento di Viaggio sia acquistabile on-line.

[4] Vedi nota 4.

5 MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI COMUNICABILITA' DEI DATI

Le Amministrazioni potranno effettuare le Richieste di trasferta ovvero Richieste di Modifica ovvero Richieste di Cancellazione, qualora queste siano riconducibili al *Servizio Standard* ovvero al *Servizio Urgente* ovvero al *Servizio Emergenze* ovvero al *Servizio Gruppi* ovvero al *Servizio Gestione della mobilità* come meglio specificato nei successivi paragrafi, attraverso le modalità che il Fornitore renderà disponibili di seguito riportate:

- Modalità On-line: il Travel Tool ovvero, in alternativa al Travel Tool e qualora richiesto, il Self Booking Tool;
- Modalità Off-line: l'E-mail ovvero il Fax ovvero, eccezionalmente e nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente CT, via Telefono ovvero fisicamente presso l'implant.

Il form relativo alle richieste di trasferta sia in modalità off line sia in modalità on line deve riportare il suggerimento ad utilizzare la videoconferenza in sostituzione della trasferta, ove possibile.

Inoltre le Amministrazioni potranno richiedere l'integrazione ai propri applicativi web attraverso il servizio descritto nel successivo paragrafo 6.2.1 del presente Capitolato Tecnico.

5.1 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO E-MAIL O FAX

Per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate a mezzo e-mail o fax si specifica che:

- le suddette modalità di accesso dovranno essere utilizzate nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente CT, in particolare nei paragrafi relativi al Servizio Base Standard, al Servizio Base Urgente, al Servizio Base Emergenze, al Servizio Gruppi e al Servizio Opzionale Gestione della Mobilità;
- i Richiedenti avranno cura di utilizzare i format in allegato al presente CT (Appendice A - Format Richiesta di trasferta a mezzo EMAIL-FAX per i Servizi Base Standard, Urgente e Emergenze, Appendice B - Format Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL-FAX per il Servizio Gruppi, Appendice C – Format Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL-FAX per il Servizio Opzionale Gestione della Mobilità), ovvero documenti contenenti i medesimi dati nei quali dovranno essere inseriti, in maniera chiara e leggibile, almeno tutte le informazioni identificate come "obbligatorie" nei format sopra citati.

Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di trasferta non debitamente compilata o le cui informazioni riportate nella stessa necessitino di approfondimenti e/o delucidazioni e/o integrazioni, dovrà contattare immediatamente, presso i recapiti inseriti nella richiesta ricevuta, il Richiedente ovvero il Viaggiatore al fine di recepire le informazioni (a integrazione o modifica delle informazioni inserite nella Richiesta di Trasferta ricevuta) necessarie allo svolgimento delle attività di competenza nel rispetto dei termini prescritti nel presente CT ovvero offerti in sede di gara. Dette informazioni dovranno essere formalizzate con l'invio al BTC/Implant 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/Implant potrà dare seguito alle attività di competenza..

Si specifica inoltre che eventuali Richieste di modifica e/o di cancellazione relative a Richieste di trasferta effettuate a mezzo e-mail o fax, dovranno pervenire al Fornitore utilizzando i medesimi strumenti di comunicazione ovvero, in casi eccezionali e secondo quanto prescritto nel presente CT, a mezzo telefono.

5.2 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO TELEFONO

Per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate a mezzo telefono si specifica che:

- la suddetta modalità di accesso dovrà essere utilizzata eccezionalmente e nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente CT, in particolare nei paragrafi relativi al Servizio Base Standard, al Servizio Base Urgente, al Servizio Base Emergenze, al Servizio Gruppi e al Servizio Opzionale Gestione della Mobilità;
- i Richiedenti, all'atto di una Richiesta di trasferta a mezzo telefono, avranno cura di comunicare almeno tutte le informazioni identificate nei format di Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL-FAX (Appendice A B e C al presente CT) come "obbligatorie" nonché necessarie allo svolgimento delle attività in capo al Fornitore propedeutiche al corretto riscontro ad una Richiesta di Trasferta.

L'operatore del BTC/Implant, contestualmente alla telefonata, avrà cura di:

- registrare su proprio form quanto comunicato dal richiedente;
- verificare che vengano trasmesse tutte le informazioni necessarie a svolgere le attività di competenza prescritte in merito nel presente CT e, se del caso, richiedere all'interlocutore eventuali delucidazioni e/o integrazioni rispetto a quanto comunicato dallo stesso;
- rileggere quanto trascritto nel suddetto form per conferma dell'interlocutore;
- inviare al Richiedente, a mezzo e-mail o fax, il form debitamente compilato e correlato del relativo "Codice ID Trasferta".

Qualora l'operatore del BTC/Implant dovesse ricevere, a mezzo telefono, una Richiesta di modifica di una Richiesta di trasferta già trasmessa dovrà:

- registrare su proprio form quanto comunicato dal richiedente, compreso il "Codice ID Trasferta" della Richiesta di trasferta oggetto di modifica;
- verificare che vengano comunicate tutte le informazioni necessarie a svolgere le attività di competenza prescritte in merito nel presente CT e, se del caso, richiedere all'interlocutore eventuali delucidazioni e/o integrazioni rispetto a quanto comunicato dallo stesso;
- inviare al richiedente, a mezzo e-mail o fax, il suddetto form debitamente compilato.

Qualora l'operatore del BTC/Implant dovesse ricevere, a mezzo telefono, una Richiesta di cancellazione, parziale o totale, di una Richiesta di trasferta già trasmessa dovrà:

- registrare su proprio form quanto comunicato dal richiedente, compreso il "Codice ID Trasferta" della Richiesta di trasferta oggetto di cancellazione parziale o totale;
- verificare che vengano comunicate tutte le informazioni necessarie a svolgere le attività di competenza prescritte in merito nel presente CT;

- richiedere all'interlocutore eventuali delucidazioni e/o integrazioni rispetto a quanto comunicato dallo stesso;
- inviare al richiedente, a mezzo e-mail o fax, il suddetto form debitamente compilato.

5.3 MODALITÀ OFF-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA EFFETTUATE FISICAMENTE PRESSO L'IMPLANT

Per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate fisicamente presso l'Implant si specifica che:

- la suddetta modalità di accesso dovrà essere utilizzata eccezionalmente e nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente CT, in particolare nei paragrafi relativi al Servizio Base Standard, al Servizio Base Urgente, al Servizio Base Emergenze, al Servizio Gruppi e al Servizio Opzionale Gestione della Mobilità;
- i Richiedenti, all'atto di una Richiesta di trasferta effettuata direttamente presso l'Implant, potranno:
  a) consegnare fisicamente a mano i format utilizzati per le richieste a mezzo e-mail e fax, in allegato al presente CT (l'Appendice A - Format Richiesta di trasferta a mezzo EMAIL-FAX per i Servizi Base Standard, Urgente e Emergenze ovvero l'Appendice B - Format Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL-FAX per il Servizio Gruppi ovvero l'Appendice C – Format Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL-FAX per il Servizio Opzionale Gestione della Mobilità, ovvero 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 nonché necessarie allo svolgimento delle attività in capo al Fornitore propedeutiche al corretto riscontro ad una Richiesta di trasferta;

     ovvero

  b) indicare direttamente all'operatore almeno tutte le informazioni identificate come "obbligatorie" nei format utilizzati per le richieste a mezzo e-mail e fax nonché necessarie allo svolgimento delle attività in capo al Fornitore propedeutiche al corretto riscontro ad una Richiesta di trasferta.

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

- nel caso a)
  - verificare che i dati riportati nel format ricevuto 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, ed eventualmente corretto, correlato del relativo "Codice ID Trasferta";
- nel caso b)
  - registrare su proprio form quanto comunicato e richiedere eventuali informazioni o delucidazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività di competenza prescritte in merito nel presente CT;
  - rileggere quanto trascritto nel suddetto form per conferma dell'interlocutore;
  - consegnare al Richiedente copia del form debitamente compilato e correlato del relativo "Codice ID Trasferta".

Qualora i Richiedenti effettuino una Richiesta di Modifica direttamente presso l'Implant sarà cura dell'operatore dell'Implant:

- registrare su proprio form il Codice ID Trasferta di riferimento della richiesta di trasferta che si intende modificare;
- registrare su medesimo form i dati relativi alla modifica comunicata e richiedere eventuali informazioni o delucidazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività di competenza prescritte in merito nel presente CT;
- rileggere quanto trascritto nel suddetto form per conferma dell'interlocutore;
- consegnare al Richiedente copia del form debitamente compilato.

Qualora i Richiedenti effettuino direttamente presso l'Implant una Richiesta di Cancellazione, parziale o totale di una Richiesta di trasferta già trasmessa, sarà cura dell'operatore dell'Implant:

- registrare su proprio form il Codice ID Trasferta di riferimento della richiesta di trasferta sulla quale si vuole effettuare la cancellazione;
- registrare su medesimo form i dati relativi alla cancellazione comunicata e richiedere eventuali informazioni o delucidazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività di competenza prescritte in merito nel presente CT;
- rileggere quanto trascritto nel suddetto form per conferma dell'interlocutore;
- consegnare al Richiedente copia del form debitamente compilato.

La carta utilizzata per la stampa dei form da consegnare al Richiedente dovrà, laddove applicabile, essere conforme almeno alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente del 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) in cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l' Acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013, scaricabile al sito
http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GU_acquisto_carta.pdf.

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

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

- il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione uno strumento di comunicazione Amministrazione - Fornitore, denominato per semplicità Travel Tool, fruibile via web e diretto alle attività inerenti le Richieste di trasferta, compreso modifiche e cancellazioni;
- la suddetta modalità di accesso dovrà essere utilizzata nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente CT, in particolare nei paragrafi relativi al Servizio Standard, al Servizio Urgente, al Servizio Emergenze, nonché di quanto offerto in sede di gara;
- i Richiedenti, all'atto di una Richiesta di trasferta attraverso il Travel Tool, potranno utilizzare le funzionalità previste avendo cura di inserire tutte le informazioni (dati) minime "obbligatorie" nonché necessarie allo svolgimento delle attività in capo al Fornitore propedeutiche al corretto riscontro ad una Richiesta di trasferta e che dovranno essere gestite attraverso il Travel Tool stesso.

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

Posto quanto sopra si specifica che il Fornitore:

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

Inoltre nel Travel Tool dovrà essere prevista la possibilità:

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

5.4.1 Descrizione struttura del Travel Tool

Per accedere alla propria "area personale" del Travel Tool ogni "Richiedente abilitato" (come indicato nel paragrafo 7.2 nel presente CT) dovrà inserire un proprio "codice identificativo" (Codice ID Utenza) e una "password personale" (PWD). I Codici ID Utenza e le PWD verranno assegnate e trasmesse ad ogni utente dal Fornitore secondo le modalità e i tempi indicati nel paragrafo 7.2 (Gestione abilitazioni Utenze Amministrazione per Modalità On-Line) del presente CT.

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

- i recapiti delle Aree del BTC e dell'Implant (qualora richiesto);
- i recapiti dell'Area Gestione Reclami;
- le informazioni relative all'intestatario dell'utenza ("utente"), nello specifico Nome e Cognome, Amministrazione di appartenenza e eventuale Area di appartenenza del Richiedente abilitato (informazioni trasmesse dalle singole Amministrazioni al Fornitore nelle modalità indicate nel paragrafo 7.2 - Gestione abilitazioni Utenze Amministrazione per Modalità On-Line - del presente CT);
- i link di connessione a siti web ufficiali, se esistenti, degli Operatori Finali nel settore trasporti (es. Aerei, Treni, Navigazione, Noleggio a Breve Termine senza autista);
- le "informazioni sensibili" che possono influire sull'organizzazione di una trasferta (es. scioperi, chiusura aeroporti per eventi meteorologici o socio-politici, etc…).

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

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

Si specifica inoltre che le informazioni evidenziate nelle successive sub-sezioni con un asterisco (*) sono da considerarsi informazioni ad inserimento obbligatorio[5]. La mancata indicazione anche di una sola informazione ad inserimento obbligatorio dovrà bloccare l'invio della richiesta al BTC/Implant.

5.4.1.1 Sezione "Nuove Richieste di trasferta"

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

Inoltre in questa sezione dovranno essere presenti le seguenti sub-sezioni:

a) Sub-sezione "Dati Viaggiatore"

Nella presente sub-sezione dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, 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/Implant, all'invio dei Documenti di Viaggio e alla fatturazione/rendicontazione dei costi/spese in addebito e/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 e/o Tessere Sconto e/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/Implant***:
  - Recapito e-mail e/o fax per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant *
  - Recapiti telefonici e riferimenti per comunicazioni urgenti da parte del BTC/Implant
- Informazioni relative all'**Invio dei Documenti di Viaggio**:
  - Recapito e-mail e/o fax 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 e/o fax (es. Passaporti, 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:

[5] Un'informazione ad inserimento obbligatorio è un'informazione che dovrà essere inserita dal Richiedente/Viaggiatore obbligatoriamente per ogni tipologia di servizio (es. prenotazione aerea, prenotazione ferroviaria, ecc.) richiesto attraverso Travel Tool.

- salvare i dati relativi ad un viaggiatore nello specifico del Profilo Viaggiatore, Comunicazione Richiedente ↔ BTC/Implant, Invio dei Documenti di Viaggio, Fatturazione;
- selezionare, per successive Richieste di trasferta, il viaggiatore ed i relativi dati salvati in precedenza;
- modificare e/o integrare e/o cancellare i suddetti dati.

b) Sub-sezione "Biglietteria Aerea"

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

Posto quanto sopra nel paragrafo 4 (TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI) del presente CT, dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

- 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*
- Flessibilità del titolo di viaggio richiesto ("tariffa aperta" ovvero "tariffa chiusa") *
- Emettere il Documento di viaggio richiesto senza l'invio (da parte del BTC/Implant) delle altre soluzioni previste da contratto al paragrafo 6.3 (Modalità di esecuzione dei servizi legati ad una richiesta di trasferta) del presente CT (in questo caso diventa obbligatoria * l'indicazione del "Vettore Aereo" o del "Numero volo")
- Assegnazione posto
- 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, come nel caso di allergie, celiachia, etc … ; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc …).

c) Sub-sezione "Biglietteria Ferroviaria"

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

Posto quanto sopra nel paragrafo 4 (TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI) del presente CT, dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

- 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")*
- Emettere il Documento di viaggio richiesto senza l'invio (da parte del BTC/Implant) delle altre soluzioni previste da contratto al paragrafo 6.3 (Modalità di esecuzione dei servizi legati ad una richiesta di trasferta) del presente CT (in questo caso diventa obbligatoria* l'indicazione del "Vettore Ferroviario")
- 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, come nel caso di allergie, celiachia, etc … ; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc …; indicazione della tipologia di sistemazione desiderata, come nel caso di posto a sedere, cuccetta C4 ovvero C6, carrozza letto singolo, etc … ; indicazione di treno che opera nelle ore notturne).

d) Sub-sezione "Biglietteria Marittima"

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC/Implant a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall'utente nello specifico di una prenotazione di una tratta marittima ed emissione del relativo Biglietto Marittimo.

Posto quanto sopra nel paragrafo 4 (TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI) del presente CT, dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

- 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 – es. autovettura, motociclo, autocarro, etc..- alla targa, alle misure e/o al modello e all'alimentazione unicamente se il veicolo è alimentato a gas o metano ovvero bi-fuel)
- Emettere il Documento di viaggio richiesto senza l'invio (da parte del BTC/Implant) delle altre soluzioni previste da contratto al paragrafo 6.3 (Modalità di esecuzione dei servizi

legati ad una richiesta di trasferta) del presente CT (in questo caso diventa obbligatoria* l'indicazione del "Vettore Marittimo")

- Altre informazioni utili inerenti il trasferimento marittimo richiesto (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc … ; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc …).

e) Sub-sezione "Noleggio a Breve Termine" senza autista

Nella sub-sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC/Implant 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).

Posto quanto sopra nel paragrafo 4 (TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI) del presente CT, dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

- Data di inizio noleggio*
- Orario locale di inizio noleggio*
- Data di fine noleggio*
- Orario locale di fine noleggio*
- Luogo di inizio noleggio[6] *
- Luogo di fine noleggio[7] *
- Tipologia di autoveicolo (es. city car, berlina piccola)
- Chilometri presunti di percorrenza*
- Altre informazioni[8] utili inerenti il noleggio richiesto.

f) Sub-sezione "Soggiorno"

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC/Implant 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).

Posto quanto sopra nel paragrafo 4 (TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI) del presente CT, dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

[6] Con "luogo di inizio noleggio" si intende la località di ritiro di un veicolo e, per facilitare l'individuazione dell'Agenzia di Noleggio da parte dell'AdV, la relativa area di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Ciampino" oppure "Milano zona Via Monte Napoleone ".

[7] Con "luogo di fine noleggio" si intende la località di riconsegna di un veicolo e, per facilitare l'individuazione dell'Agenzia di Noleggio da parte dell'AdV, la relativa area di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Fiumicino" oppure "Milano vicino palazzo Regione Lombardia".

[8] Informazioni relative ad eventuali caratteristiche del veicolo (autovettura 3 o 5 porte, etc.), dotazioni supplementari (catene o pneumatici invernali, navigatore satellitare), numero guidatori aggiuntivi (numero variabile a seconda dell'Operatore finale - di norma da 2 a 4 guide aggiuntive) necessarie rispetto al viaggiatore.

- Data di inizio soggiorno*
- Data di fine soggiorno*
- Luogo soggiorno[9] *
- Categoria Struttura ricettiva (Albergo, Bed and Breakfast, etc… - obbligatorio* qualora non fosse stata indicata l'Insegna della struttura ricettiva)
- Classificazione Struttura Ricettiva (obbligatorio* qualora fosse stata indicata come categoria quella corrispondente a "Albergo" e 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 (SGL, DUS, etc …) *
- Trattamento (OB, BB, HB, FB) *
- Orario presunto di arrivo presso la struttura ricettiva (check-in) *
- Orario presunto di partenza dalla struttura ricettiva (check-out)
- Emettere il Documento di viaggio richiesto senza l'invio (da parte del BTC/Implant) delle altre soluzioni previste da contratto al paragrafo 6.3 (Modalità di esecuzione dei servizi legati ad una richiesta di trasferta) del presente CT (in questo caso diventa obbligatoria* l'indicazione dell'Insegna struttura ricettiva e relativa classificazione)
- Emettere il buono di soggiorno con pagamento diretto del viaggiatore all'atto del check out dalla struttura ricettiva.
- Altre informazioni utili inerenti il soggiorno richiesto (es. informazioni relative, ad eventuali servizi e/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) Sub-sezione "Visto Consolare"

Nella sub-sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC/Implant a soddisfare quanto eventualmente richiesto dall'utente nello specifico di un rilascio di un visto consolare.

Posto quanto sopra nel paragrafo 4 (TIPOLOGIE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO RICHIEDIBILI) del presente CT, dovrà essere possibile, attraverso la compilazione ovvero selezione di diversi campi, inserire i seguenti dati/informazioni:

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

[9] Con "luogo soggiorno" si intende la località dove si desidera soggiornare e, ove non fosse stata indicata l'Insegna struttura ricettiva, la relativa area geografica di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Ciampino" ovvero "Milano zona Via Monte Napoleone" ovvero "Merano zona centro".

h) Sub-sezione “Servizi Vari”

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti le informazioni minime necessarie agli operatori del BTC/Implant a soddisfare richieste 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 (ad es. Sessione di Videoconferenza, Parcheggio in Aeroporto, etc …).

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 n. 3 biglietti aerei su tre tratte diverse, (es. Roma FCO → Londra LHR, Londra LHR → Parigi CDG, Parigi CDG → Milano LIN), di n. 3 biglietti ferroviari su 2 tratte diverse (Milano Centrale → Bologna Centrale, Bologna Centrale → Milano Centrale, Milano Centrale → Roma Termini), n. 4 soggiorni in 4 località diverse (Londra zona Aeroporto di Heathrow, Parigi zona Tour Eiffel, Milano zona Fiera, Pianoro zona centro) e n. 2 noleggi a breve termine in 2 località diverse (Milano zona Stazione Centrale, Bologna zona Stazione Centrale), dovrà avere la possibilità di richiedere quanto necessario nella medesima Richiesta di trasferta.

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

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

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

Il Travel Tool non dovrà permettere all'utente di inviare una Richiesta di trasferta qualora nella stessa non siano state inserite tutte le informazioni evidenziate nel presente CT, con apposito asterisco *, come obbligatorie.

5.4.1.2 Sezione "Richieste di trasferta già effettuate"

Nella sezione di seguito descritta dovranno essere presenti tutte le Richieste di trasferta già invitate al BTC/Implant e in stato di lavorazione ovvero già processate dal BTC/Implant stesso.

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

5.4.1.3 Sezione "Dati Personali"

Nella presente sezione si dovranno visualizzare i dati del "Richiedente abilitato" (utente) all'accesso ed utilizzo dell'utenza (dati caricati dal Fornitore in fase di attivazione dell'utenza) nonché il Codice ID Utenza. Eventuali modifiche e/o integrazioni ai suddetti dati dovranno essere richieste in forma scritta al Responsabile del BTC e all'Account Manager. Nella suddetta richiesta dovranno essere inseriti, oltre al Codice ID Utenza, tutti i dati relativi alla modifiche e/o integrazioni necessarie.
Sarà compito del Responsabile del BTC e dell'Account Manager far effettuare le modifiche e/o integrazioni richieste entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della richiesta stessa, salvo diverso accordo tra Amministrazione e Fornitore che potrà intervenire in ragione della quantità o della tipologia delle modifiche/integrazioni richieste. Qualora si dovesse riscontrare l'assenza di uno o più dati tra quelli sopra menzionati, il Responsabile del BTC o l'Account Manager dovranno tempestivamente contattare l'utente interessato al fine che lo stesso possa redigere correttamente la richiesta e rinviarla.

5.4.2 Funzionalità del Travel Tool ad attivazione facoltativa

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

a) contestualmente all'invio dell'elenco delle utenze (ovvero come parte integrante dell'elenco stesso) che il Fornitore dovrà abilitare per effettuare, attraverso il Travel Tool, Richieste di trasferta ovvero Richieste di Modifica (paragrafo 7.2 Gestione abilitazioni Utenze Amministrazione per Modalità On-Line);
b) successivamente all'attivazione delle singole utenze da parte dell'AdV.

Nel caso di cui al precedente punto a), il Referente Amministrazione dovrà indicare, per singolo utente ovvero in forma riepilogativa se la richiesta dovesse riguardare, in forma univoca per numero di funzionalità da attivare e relative informazioni da trasmettere, un gruppo di utenze ovvero tutte le utenze, le funzionalità che intende attivare e le relative informazioni necessarie ad una corretta

attivazione (es. nominativo Autorizzatore e relativi recapiti per invio SMS e mail). Dette informazioni saranno preventivamente indicate in forma scritta dal Fornitore, nel dettaglio della singola funzionalità, in fase di attivazione dei servizi oggetto dell'AQ.
Nel caso in cui il Fornitore verifichi l'assenza di alcune informazioni propedeutiche all'attivazione di una o più funzionalità richieste, ne dovrà fare informativa scritta, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta e attraverso il Responsabile del BTC o l'Account Manager (pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro), al Referente Amministrazione interessato avendo cura di dettagliare le informazioni mancanti. A tale richiesta il Referente Amministrazione dovrà dare riscontro scritto entro i 3 gg lavorativi successivi. Qualora le informazioni a riscontro dovessero risultare incomplete rispetto a quelle richieste il Fornitore, sempre attraverso il Responsabile del BTC o l'Account Manager, dovrà darne informativa scritta al Referente Amministrazione interessato entro il girono lavorativo successivo a quello di ricezione delle informazioni richieste (pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro) avendo cura di indicare dettagliatamente le informazioni mancanti. A tale richiesta il Referente Amministrazione dovrà dare riscontro scritto entro il giorno lavorativo successivo.
Fermo restando quanto sopra, i gg. lavorativi che verranno impiegati dal Referente Amministrazione per trasmettere le informazioni mancanti richieste dal Fornitore andranno ad incrementare i termini (time limits) di attivazione utenze previsti al paragrafo 7.2 (Gestione abilitazioni Utenze Amministrazione per Modalità On-Line).

Nel caso di cui al precedente punto b) il Referente Amministrazione dovrà indicare per singolo utente, il relativo il "codice identificativo" (Codice ID Utenza - paragrafo 7.2 Gestione abilitazioni Utenze Amministrazione per Modalità On-Line) e per singola utenza ovvero in forma riepilogativa se la richiesta dovesse riguardare, in forma univoca, per numero di funzionalità da attivare e relative informazioni da trasmettere, un gruppo di utenze ovvero tutte le utenze, le funzionalità che intende attivare e le relative informazioni necessarie ad una corretta attivazione. Ricevuta la richiesta il fornitore dovrà attivare le funzionalità richieste entro i seguenti time limits (pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro):

- 4 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze < 50;
- 6 giorni lavorativi complessivi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze compreso tra 50 e 100 (4 gg. per le prime 49 utenze + 2 gg. per le utenze dalla 50ma al 100ma);
- 9 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze compreso tra 101 e 500 (4 gg. per le prime 49 utenze + 2 gg. per le utenze dalla 50ma al 100ma + 3 gg. per le utenze dalla 101ma alla 500ma);
- 12 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze compreso tra 501 e 1.000 (4 gg. per le prime 49 utenze + 2 gg. per le utenze dalla 50ma al 100ma ++ 3 gg. per le utenze dalla 101ma alla 500ma + 3 gg. per le utenze dalla 501ma alla 1.000ma);
- 16 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze compreso tra 1.001 e 3.000 (4 gg. per le prime 49

utenze + 2 gg. per le utenze dalla 50ma al 100ma + + 3 gg. per le utenze dalla 101ma alla 500ma + 3 gg. per le utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 4 gg. per le utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma);

- 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze compreso tra 3.001 e 5.000 (4 gg. per le prime 49 utenze + 2 gg. per le utenze dalla 50ma al 100ma + 3 gg. per le utenze dalla 101ma alla 500ma + 3 gg. per le utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 4 gg. per le utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma + 4 gg. per le utenze dalla 3.001ma alla 5.000ma);
- 24 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta per l'Amministrazione che richieda l'attivazione di una o più funzionalità per un numero di utenze > 5.000 (4 gg. per le prime 49 utenze + 2 gg. per le utenze dalla 50ma al 100ma + 3 gg. per le utenze dalla 101ma alla 500ma + 3 gg. per le utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 4 gg. per le utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma + 4 gg. per le utenze dalla 3.001ma alla 5.000ma + 4 gg. per le utenze dalla 5.001mo in poi).

Nel caso in cui il Fornitore verifichi l'assenza di alcune informazioni propedeutiche all'attivazione di una o più funzionalità richieste vale quanto indicato in merito per il punto a).
I giorni lavorativi che verranno impiegati dal Referente Amministrazione per trasmettere le informazioni mancanti richieste dal Fornitore andranno ad incrementare i termini (time limits) sopra riportati.

5.4.2.1 Pre-autorizzazione informatizzata e Autorizzazione informatizzata

Queste funzionalità dovranno prevedere il coinvolgimento, nel processo inerente una Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica attraverso il Travel Tool, di una figura autorizzatrice (di seguito per semplicità "autorizzatore").
Detta figura potrà essere uguale ovvero diversa per singolo utente e pertanto il Travel Tool dovrà prevedere la possibilità di abbinare il singolo autorizzatore, e relativi riferimenti, a uno o più utenti.

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

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

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

2) **Autorizzazione informatizzata alla spesa**

   Questa funzionalità dovrà prevedere, contestualmente alla scelta, da parte dell'utente, della singola soluzione tra quelle proposte in un consuntivo inviato dal BTC/Implant a riscontro di una di Trasferta ovvero di una Richiesta di Modifica e prima che la singola soluzione prescelta venga trasmessa al BTC/Implant, l'invio, attraverso mail, di "richiesta" di autorizzazione alla spesa.

   L'autorizzatore dovrà avere la possibilità, attraverso il Travel Tool, di visualizzare la singola soluzione prescelta dall'utente, compreso le altre soluzioni proposte dal BTC/Implant nel

consuntivo di riferimento della soluzione prescelta, nonché approvare ovvero rifiutare quanto prescelto dall'utente stesso. Solo in caso di approvazione da parte dell'autorizzatore, il Travel Tool dovrà permettere all'utente l'inoltro della soluzione prescelta al BTC/Implant. In caso di rifiuto da parte dell'autorizzatore, il Travel Tool dovrà inibire l'invio al BTC/Implant informando contestualmente con apposita mail il Richiedente.

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

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

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

Come sopra indicato per ciascuno "stato" dovrà essere inoltre visualizzabile dall'utente la data e l'orario di riferimento (Es. Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di Modifica presa in carico dal BTC/Implant il 10/10/2017 alle ore 09.15).

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

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

- dalle prescrizioni contrattuali;
- dall'eventuale Travel Policy trasmessa al Fornitore;
- dall'eventuali comunicazioni ovvero disposizioni emesse ad integrazione e/o modifica delle Travel Policy stessa;
- dall'eventuali comunicazioni/disposizioni inerenti le trasferte di lavoro del personale dell'Amministrazione di riferimento (vedi sub-punto 1 e relative specifiche al sub-punto stesso del paragrafo 6.3 Modalità di esecuzione dei servizi legati ad una richiesta di trasferta del CT).

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

5.4.2.4 Personalizzazione con campi aggiuntivi

Il Fornitore, se richiesto dall'Amministrazione, dovrà integrare il Travel Tool, offerto in sede di gara con un numero massimo di 5 campi aggiuntivi (ovvero miglior offerta) che possono essere sia a compilazione/selezione "facoltativa" che obbligatoria. La richiesta dei campi aggiuntivi dovrà essere effettuata in forma scritta dal Referente Amministrazione ed inviata all'Account Manager del Fornitore. L'integrazione richiesta dovrà essere effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta stessa .

5.4.3 Indisponibilità del Travel Tool ed eventuali interventi di manutenzione

Si premette che per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate a mezzo Travel Tool, sia che queste rientrino nel Servizio Standard ovvero Urgente ovvero Emergenze ovvero Gestione della mobilità (qualora offerto in sede di gara), l'attivazione e l'utilizzo del suddetto strumento determinerà, per i Richiedenti abbinati alle utenze di cui l'Amministrazione abbia richiesto apposita attivazione, delle restrizioni in merito all'utilizzo dei fax o delle e-mail.

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

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

Nel primo caso, il Fornitore dovrà segnalare tempestivamente la problematica riscontrata all' Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento, e alle utenze attivate per singola Amministrazione indicando altresì i tempi di riattivazione, pena l'applicazione delle eventuali penali all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

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

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

Si sottolinea inoltre che eventuali interventi di manutenzione ordinaria ovvero straordinaria del Travel Tool dovranno essere programmati ed eseguiti dall'AdV nell'orario di chiusura del BTC/Implant e comunicati all'Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento e alle

utenze attivate per la singola Amministrazione, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo (tranne i casi in cui la rilevazione della problematica, causa di intervento di manutenzione straordinaria, non permetta di rispettare il suddetto termine) pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

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

5.4.4 Archiviazione dati e documenti

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *archivio* accessibile a tutti gli utenti abilitati all'utilizzo del Travel Tool, secondo quanto previsto nel paragrafo 7.2 del CT.

All'interno dell'archivio dovrà essere possibile visualizzare e stampare, per ogni Codice ID Trasferta identificativo di una Richiesta di Trasferta effettuata attraverso Travel tool dal singolo utente, oltre (I) alla Data/Ora di ricezione da parte del BTC/Implant della Richiesta di Trasferta nonché eventuali Richieste di modifica, i seguenti elementi aggiuntivi:

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

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

5.5 MODALITÀ ON-LINE: RICHIESTE DI TRASFERTA ATTRAVERSO SELF BOOKING TOOL

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

- il Fornitore dovrà, secondo quanto prescritto nel paragrafo 6.3.3 del presente CT, fornire all'Amministrazione uno strumento, denominato per semplicità Self Booking Tool, che permetta al singolo utente e per singola Richiesta di trasferta di gestire in autonomia le prenotazioni per Trasferimenti aerei, Trasferimenti marittimi, Noleggi a breve termine senza autista, Soggiorni/pernottamenti, nonché di richiedere al Fornitore le disponibilità ed eventuali prenotazioni relative a Trasferimenti ferroviari, Visti consolari e Servizi Vari, per l'eventuale emissione, modifica e cancellazione;
- la suddetta modalità di accesso dovrà essere utilizzata nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente CT, nonché di quanto offerto in sede di gara, ad eccezione di quanto prescritto nei paragrafi relativi al Servizio Standard, al Servizio Urgente, al Servizio Emergenze in merito all'emissione ed invio dei Documenti di viaggio.

Quanto appena indicato nonché le funzionalità e informazioni minime previste per il SBT sono dettagliate nel paragrafo 6.3.3 del presente CT.

6 I SERVIZI E LE MODALITA' DI ESECUZIONE

Nel presente paragrafo vengono descritti i Servizi Base, i Servizi Opzionali e le modalità di erogazione degli stessi oggetto della prestazione.

6.1 I SERVIZI BASE

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

Nell'Ordine di Fornitura l'Amministrazione dovrà specificare la stima di fabbisogno per i Servizi Base di seguito definiti.

6.1.1 SB1 - Servizio Standard

Il presente servizio consiste:

- nell'emissione dei Documenti di Viaggio rispondenti alle Richieste di trasferta pervenute al BTC (nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice, ovvero all'Area Viaggiatore Top ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero Self Booking Tool ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore) con un anticipo ≥ a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti[10] la *data presunta di inizio della trasferta richiesta*[11];
- nella gestione del processo di erogazione dei Documenti stessi, secondo quanto indicato al successivo paragrafo 6.3 del presente CT.

[10] Ad esempio rientra nel Servizio Standard una Richiesta di Trasferta effettuata:

- in data lunedì 16/12/2016 entro l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, di un volo con partenza mercoledì 18/12/2016 alle ore 00:01;
- in data giovedì 19/12/2016 entro l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, di un volo con partenza sabato 21/12/2016 alle ore 00:01;
- in data 19/12/2016 entro l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, di un volo con partenza lunedì 23/12/2016 alle ore 00:01.

[11] Ad esempio per la Richiesta di Trasferta che preveda:

- un volo Roma FCO-Milano LIN con partenza in data 07/11/2016 alle ore 16:00;
- un soggiorno a Milano dal giorno 07/11/2016, con orario presunto di check-in alle ore 18:00, al giorno 08/11/2016;
- un volo Milano Lin-Roma FCO in data 08/11/2016 alle ore 18:00;

la data presunta di inizio trasferta è la data del 07/11/2016 relativa al volo Roma FCO-Milano LIN.

Ad esempio per la Richiesta di Trasferta che preveda:

- un soggiorno a Milano dal giorno 07/11/2016, con orario presunto di check-in alle ore 18:00, al giorno 08/11/2016;
- un volo Milano Lin-Roma FCO in data 08/11/2016 alle ore 18:00;

la data presunta di inizio trasferta è la data del 07/11/2016 relativa alla data di inizio soggiorno.

Ricevuta una Richiesta di trasferta, riconducibile al Servizio Standard, gli operatori del BTC/Implant dovranno, in base a quanto indicato al paragrafo 6.3 del presente CT:

- verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di trasferta ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora, il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all'espletamento della trasferta;

ovvero

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 8 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta *ovvero* entro il time limit offerto in sede di gara, le soluzioni alternative di viaggio (aereo, treno, etc…) e/o servizio (soggiorno, etc …) individuate. In questo caso l'operatore del BTC/Implant, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta per ogni viaggio e/o servizio richiesto dovrà, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all'espletamento della trasferta. In questo caso, qualora l'operatore del BTC/Implant dovesse rilevare che una o più delle soluzioni prescelte non sia più disponibile *ovvero* risulti disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta e successivamente prescelta, dovrà inviare, secondo le modalità prescritte al paragrafo 6.3 del presente CT ed entro il time limit di 2 ore lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit offerto in sede di gara, un secondo consuntivo con nuove soluzioni alternative di viaggio e/o servizio individuate. L'operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le nuove soluzioni alternative proposte dallo stesso, dovrà, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio eventualmente necessario/i all'espletamento della trasferta.

Rientrano nel Servizio Standard anche tutte le Richieste di modifica pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant con un anticipo ≥ a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la *data di riferimento della modifica richiesta*[12].

[12] Ad esempio rientra nel Servizio Standard una Richiesta di modifica effettuata:

- in data lunedì 16/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 16/12/2016, alle ore 00:01 del giorno mercoledì 18/12/2016, dove la data del 18/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta;

Gli operatori del BTC ricevuta una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard, dovranno, a seconda quanto prescritto al paragrafo 6.3 del presente CT:

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di modifica ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora, la conferma della modifica effettuata insieme al/ai nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto;

ovvero

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

Rientrano nel Servizio Standard anche le Richieste di cancellazione, parziale o totale, di trasferte riconducibili al Servizio Standard. Eventuali rimborsi, parziali o totali a seconda di quanto previsto dalle policy dell'Operatore Finale di riferimento, dovranno essere effettuati dal Fornitore nei modi e nei tempi descritti al paragrafo 6.1.5 del presente CT.

In merito ai Servizi Standard richiesti in modalità telefonica, si specifica che detta modalità sarà utilizzata nel caso di reale impossibilità di comunicare con il BTC/Implant attraverso gli altri canali sopra menzionati (e-mail, fax, Travel Tool, Self Booking Tool). In via eccezionale e solo in caso di reale necessità, il BTC/Implant potrà essere contattato telefonicamente anche per ricevere dallo stesso informazioni relative ai viaggi e/o servizi che saranno riportati nella Richiesta di trasferta *ovvero* nella Richiesta di modifica ad una Richiesta di trasferta già inviata al BTC/Implant. L'operatore del BTC/Implant dovrà fornire, per quanto di competenza, tutte le informazioni necessarie a soddisfare quanto richiesto dall'interlocutore telefonico indicando altresì gli strumenti che l'interlocutore stesso potrà utilizzare in futuro per gestire in autonomia le espresse esigenze.

- in data giovedì 19/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 19/12/2016, alle ore 00:01 del giorno sabato 21/12/2016, dove la data del 21/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta;
- in data giovedì 19/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 19/12/2016, alle ore 00:01 del giorno lunedì 23/12/2016, dove la data del 23/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta.

Si specifica che gli obblighi, in termini di "tempi (time limit)" di effettuazione delle attività in capo al Fornitore, sono legati all'orario di operatività dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP del BTC ovvero dell'Implant previsto nel presente CT, *ovvero* offerto in sede di gara.

Inoltre le Richieste di trasferta, *ovvero* le Richieste di modifica, trasmesse dopo l'orario di termine del servizio, prescritto nel presente CT *ovvero* offerto in sede di gara, al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.2 SB2 - Servizio Urgente

Il presente servizio consiste:

- nell'emissione dei Documenti di Viaggio rispondenti alle Richieste di trasferta pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero Self Booking Tool ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore, con un anticipo < a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la *data presunta di inizio della trasferta richiesta* e ≥ a 6 ore lavorative antecedenti[13] l'*orario presunto di inizio della trasferta richiesta*[14];

[13] Ad esempio rientra nel Servizio Urgente una Richiesta di Trasferta effettuata:

- in data lunedì 16/12/2016 entro le 6 ore lavorative antecedenti l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, di un volo con partenza lunedì 16/12/2016 all'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant + 1 minuto;
- in data lunedì 16/12/2016 entro le 3 ore lavorative antecedenti l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, di un volo con partenza martedi 17/12/2016 all'orario di inizio servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant + 3 ore e 1 minuto;
- in data venerdì 20/12/2016 entro le 6 ore + 1 minuto lavorativi antecedenti l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, di un volo con partenza alle ore 00:01 del giorno sabato 21/12/2016.

[14] Ad esempio per la Richiesta di Trasferta che preveda:

- un volo Roma FCO-Milano LIN con partenza in data 07/11/2016 alle ore 16:00;
- un soggiorno a Milano dal giorno 07/11/2016, con orario presunto di check-in alle ore 18:00, al giorno 08/11/2016;
- un volo Milano Lin-Roma FCO in data 08/11/2016 alle ore 18:00;

l' orario presunto di inizio trasferta è quello relativo all'orario di partenza del volo Roma FCO-Milano LIN.

Ad esempio per la Richiesta di Trasferta che preveda:

- nella gestione del processo di erogazione dei Documenti stessi, secondo quanto indicato al successivo paragrafo 6.3 del presente CT.

Ricevuta una Richiesta di trasferta, riconducibile al Servizio Urgente, gli operatori del BTC/Implant dovranno, in base a quanto indicato al paragrafo 6.3 del presente CT:

- verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di Trasferta ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora, il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all'espletamento della trasferta;

ovvero

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 2 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di Trasferta *ovvero* entro il time limit offerto in sede di gara, le soluzioni alternative di viaggio (aereo, treno, etc…) e/o servizio (soggiorno, etc …) individuate. In questo caso l'operatore del BTC/Implant, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta per ogni viaggio e/o servizio richiesto dovrà, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all'espletamento della trasferta. In questo caso, qualora l'operatore del BTC/Implant dovesse rilevare che una o più delle soluzioni prescelte non sia più disponibile *ovvero* risulti disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta e successivamente prescelta, dovrà inviare, secondo le modalità prescritte al paragrafo 6.3 del presente CT ed entro il time limit di 1 e 30 minuti lavorativi successivi alla ricezione della soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit offerto in sede di gara, un secondo consuntivo con nuove soluzioni alternative di viaggio e/o servizio individuate. L'operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le nuove soluzioni alternative proposte dallo stesso, dovrà, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio eventualmente necessario/i all'espletamento della trasferta.

- un soggiorno a Milano dal giorno 07/11/2016, con orario presunto di check-in alle ore 18:00, al giorno 08/11/2016;
- un volo Milano Lin-Roma FCO in data 08/11/2016 alle ore 18:00;

l' orario presunto di inizio trasferta è quello relativo all'orario presunto di check-in relativo al soggiorno.

Rientrano nel Servizio Urgente anche le Richieste di modifica pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant con un anticipo < a 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la *data di riferimento della modifica richiesta* e ≥ a 6 ore lavorative antecedenti[15] l'*orario di riferimento della modifica richiesta*.

Gli operatori del BTC/Implant ricevuta una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Urgente, dovranno, secondo quanto prescritto al paragrafo 6.3 del presente CT:

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della Richiesta di modifica ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente al suddetto termine di 1 ora, la conferma della modifica effettuata insieme al/ai nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto.

ovvero

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 1 e 30 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di modifica stessa *ovvero* entro il time limit offerto in sede di gara, un consuntivo con le nuove soluzioni di viaggio e/o servizio. In questo caso l'operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit, relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto.

Rientrano nel Servizio Urgente anche le Richieste di cancellazione, parziale o totale, di trasferte riconducibili al Servizio Urgente. Eventuali rimborsi, parziali o totali a seconda di quanto previsto dalle policy dell'Operatore Finale di riferimento, dovranno essere effettuati dal Fornitore nei modi e nei tempi descritti al paragrafo 6.1.5 nel presente CT.

[15] Ad esempio rientra nel Servizio Urgente una Richiesta di modifica effettuata:

- in data lunedì 16/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 16/12/2016, alle ore 16:01 del giorno lunedì 16/12/2016, dove le 16:01 è da intendersi l'orario di riferimento della modifica richiesta.
- in data lunedì 16/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 16/12/2016, alle ore 00:01 del giorno mercoledì 18/12/2016, dove la data del 18/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta;
- in data giovedì 19/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 19/12/2016, alle ore 00:01 del giorno sabato 21/12/2016, dove la data del 21/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta;
- in data giovedì 19/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo di un volo, con partenza programmata e prenotata alle ore 14:00 del giorno 19/12/2016, alle ore 00:01 del giorno lunedì 23/12/2016, dove la data del 23/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta.

In merito al Servizio Urgenze richiesto in modalità telefonica, si specifica che detta modalità sarà utilizzata nel caso di reale impossibilità di comunicare con il BTC/Implant attraverso gli altri canali sopra menzionati (e-mail, fax, Travel Tool, Self Booking Tool) o nel caso in cui i tempi di organizzazione della trasferta siano ristretti. In via eccezionale e solo in caso di reale necessità, il BTC/Implant potrà essere contattato telefonicamente anche per ricevere dallo stesso informazioni relative ai viaggi e/o servizi che saranno riportati nella Richiesta di trasferta *ovvero* nella Richiesta di modifica ad una Richiesta di trasferta già inviata al BTC/Implant. L'operatore del BTC/Implant dovrà fornire, per quanto di competenza, tutte le informazioni necessarie a soddisfare quanto richiesto dall'interlocutore telefonico indicando altresì gli strumenti che l'interlocutore stesso potrà utilizzare in futuro per gestire in autonomia le espresse esigenze.

Si specifica che gli obblighi, in termini di "tempi (time limit)" di effettuazione delle attività in capo al Fornitore, sono legati all'orario di operatività dell'Aree Viaggiatore Semplice/TOP del BTC ovvero dell'Implant previsto nel presente CT, *ovvero* offerto in sede di gara.

Inoltre le Richieste di trasferta, *ovvero* le Richieste di modifica, trasmesse dopo l'orario di termine del servizio, prescritto nel presente CT *ovvero* offerto in sede di gara, al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.3 SB3 - Servizio Emergenze

Il presente servizio consiste sia nell'emissione dei Documenti di Viaggio rispondenti alle Richieste di Trasferta, come specificato di seguito, che nella gestione del processo di erogazione dei Documenti stessi, secondo quanto indicato al successivo paragrafo 6.3.

Rientrano nel Servizio Emergenze le Richieste di trasferta pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top ovvero all'Area Gestione Emergenze, ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero Self Booking Tool ovvero fisicamente a mano, con un anticipo < a 6 (sei) ore lavorative, antecedenti l'*orario presunto di inizio della trasferta*[16].

[16] Una Richiesta di Trasferta ovvero una Richiesta di modifica riconducibile al Servizio Emergenze:

- pervenuta all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero all'Implant 1 minuto antecedente il rispettivo orario di fine servizio dovrà essere lavorata in continuità dagli operatori delle predette Aree del BTC ovvero dell' Implant ovvero dagli operatori dell'Area Gestione Emergenze;
- pervenuta all'Area Gestione Emergenze 1 minuto antecedente l'orario di inizio servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant dovrà essere lavorata

Posto quanto sopra, gli operatori del BTC/Implant ricevuta una Richiesta di trasferta, riconducibile al Servizio Emergenze, dovranno, come dettagliato al paragrafo 6.3 del presente CT, verificare la disponibilità (ovvero fattibilità) di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 20 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di trasferta, i Documenti di Viaggio necessari all'espletamento della trasferta.

Qualora l'operatore del BTC/Implant, come dettagliato al paragrafo 6.3 del presente CT, non possa soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente (ovvero il viaggiatore) in merito al biglietto aereo *ovvero* al biglietto ferroviario *ovvero* al trasferimento marittimo *ovvero* al noleggio a breve termine senza autista *ovvero* al soggiorno *ovvero* ai servizi vari richiesti, dovrà, entro il time limit di 10 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di trasferta, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare in tempo reale le soluzioni disponibili. Definito con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) la soluzione da prenotare e prenotata la medesima, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro i successivi 10 minuti lavorativi**,** emettere ed inviare il Documento di Viaggio necessario al Recapito per l'invio dei Documenti di Viaggio.

Rientrano nel Servizio Emergenze le Richieste di modifica pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top ovvero all'Area Gestione Emergenze, ovvero all'Implant, attraverso Travel Tool ovvero e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero Self Booking Tool ovvero fisicamente a mano, con un anticipo < a 6 (sei) ore lavorative, antecedenti l'*orario di riferimento della modifica richiesta*.

Gli operatori del BTC/Implant ricevute una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, dovranno, come dettagliato al paragrafo 6.3 del presente CT, verificare la disponibilità (ovvero fattibilità) di quanto richiesto nonché emettere ed inviare, entro il time limit di 20 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di modifica, l'eventuale Documento di Viaggio e i dati di riferimento della modifica effettuata.

Qualora la modifica richiesta, come dettagliato al paragrafo 6.3 del presente CT, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili, sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit di 10 minuti lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di modifica, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore". Definita con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) la soluzione più adeguata, l'operatore dovrà effettuare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere ed inviare, al Recapito per l'invio dei Documenti di Viaggio ed entro i successivi 10 minuti lavorativi**,** l'eventuale Documento di Viaggio insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

in continuità dagli operatori dell'Area Gestione Emergenze ovvero dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant.

Rientrano altresì nel Servizio Emergenze anche le Richiesta di cancellazione, parziale o totale, di trasferte riconducibili al Servizio Emergenze. Eventuali rimborsi, parziali o totali a seconda di quanto previsto dalle policy dell'Operatore Finale di riferimento, dovranno essere effettuati dal Fornitore nei modi e nei tempi descritti al paragrafo 6.1.5 del presente CT.

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

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

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

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.4 SB4 - Business Travel Center

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

I suddetti operatori, inoltre, dovranno garantire omogeneità di servizio nei confronti di tutte le Amministrazioni.

Nel BTC dovranno essere previste dall'AdV un numero di postazioni operative, nonché di operatori ad esse assegnate, adeguato a soddisfare le richieste di servizio che via via si andranno ad incrementare a seconda delle Amministrazioni che attiveranno i servizi oggetto dell'AQ.
Le postazioni operative dovranno essere dotate di apparati informatici atti a garantire la gestione dell'intero ciclo inerente le richieste che saranno effettuate dalle Amministrazioni; più in generale atti a garantire l'operatività del personale dedicato alle Amministrazioni, per quanto di competenza, sui sistemi informatici previsti nel presente CT e/o offerti dal Fornitore in sede di gara.

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

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

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

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

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

- i servizi così come prescritti e riportati nei documenti contrattuali;
- assistenza in caso di cancellazione o ritardo di volo e/o treno e/o di altro vettore e, se richiesto o necessario, ri-protezione su altro volo e/o treno e/o altro vettore concordato con il richiedente ovvero con il viaggiatore;
- assistenza in caso di criticità riscontrata su una prenotazione alberghiera o di altro servizio[17] e contestuale risoluzione delle stesse sempre in accordo con il Richiedente ovvero con il viaggiatore;
- assistenza e risoluzione di altri problemi legati alla trasferta da organizzare o in essere.

L’attivazione del servizio sarà contestuale all’attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.4.1 Area Viaggiatore “SEMPLICE”

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

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

I suddetti recapiti dovranno essere comunicati al Referente della singola Amministrazione contestualmente all’attivazione dei servizi oggetto dell’AQ.

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare i Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di effettuazione delle variazioni comunicate, pena l’eventuale applicazione delle penali di cui all’articolo 13 dell’Accordo Quadro. Delle suddette variazioni ne dovrà

[17] Esempio di criticità: assenza della prenotazione all’atto del check-in presso la struttura alberghiera prenotata.

essere data evidenza, sempre con 5 giorni lavorativi di anticipo, anche attraverso i sistemi di colloquio elettronico (Travel Tool e Self Booking Tool) eventualmente utilizzati dalle Amministrazioni interessate.

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

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

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

Gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo 5 anni Altresì gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno essere, per l'intera vigenza contrattuale, i medesimi, in termini di numerosità, nominativi e seniority, indicati in sede di attivazione del servizio presso l'Amministrazione.
Qualora l'AdV intenda sostituire, in via temporanea (per "temporanea" si intende un periodo continuativo di un numero di giorni lavorativi ≥ a 10 giorni lavorativi") o in via definitiva, un operatore assegnato alla presente Area, dovrà comunicarlo in forma scritta (es. via mail), con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo (tranne casi di malattia nel qual caso la comunicazione potrà essere inviata anche il giorno medesimo della sostituzione), ai Referenti Amministrazione (8.2.1) interessati e al Referente AQ (1. Premesse) indicando nominativo del operatore che si intende sostituire e nominativo dell'operatore proposto in sostituzione allegando altresì relativo cv. L'operatore proposto dovrà possedere una seniority almeno uguale a quella dell'operatore da sostituire E' facoltà della singola Amministrazione richiedere in forma scritta, attraverso il Referente AQ (1. Premesse), la sostituzione, per motivate ragioni da elencare nella comunicazione di richiesta ed espresse dal Referente Amministrazione (8.2.1) dell'Amministrazione sopra citata, la sostituzione di un operatore.
A tale richiesta l'AdV, dopo un eventuale fase di confronto con il Referente AQ, fase di confronto che non potrà avere una durata superiore ai 5 giorni lavorativi, dovrà dare riscontro al Referente AQ e al Referente Amministrazione (8.2.1) interessato, in forma scritta ed entro 10 giorni lavorativi (compreso eventuali giorni lavorativi di confronto), indicando nominativo del operatore di cui è stata richiesta la sostituzione e nominativo dell'operatore proposto in sostituzione allegando altresì relativo cv. L'operatore proposto dovrà possedere una seniority almeno uguale a quella dell'operatore da sostituire

6.1.4.2 Area Viaggiatore "TOP/ALIAS"

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

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

I suddetti recapiti dovranno essere comunicati al Referente della singola Amministrazione contestualmente all'attivazione dei servizi oggetto dell'AQ
Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare i Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di effettuazione delle variazioni comunicate, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza, sempre con 5 giorni lavorativi di anticipo, anche attraverso i sistemi di colloquio elettronico (Travel Tool e Self Booking Tool) eventualmente utilizzati dalle Amministrazioni interessate.

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

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

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

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

- assicurare la riservatezza delle informazioni relative alle trasferte dei suddetti viaggiatori;
- rispondere in maniera esaustiva a richieste di informazioni e assistenza per l'organizzazione delle trasferte;
- assicurare, ove possibile e qualora indicato in fase di richiesta, la pre-assegnazione del posto sul vettore richiesto (servizio che prevede un pagamento di extra fee solo nel caso in cui il servizio venga richiesto successivamente alla richiesta di trasferta, ovvero successivamente alla conferma di una delle proposte ricevute del fornitore, e non sia gratuito);
- assicurare, ove permesso dall'Operatore Finale e qualora indicato in fase di richiesta, le attività connesse al *web check-in (*servizio che prevede un pagamento di extra fee solo nel caso in cui il

servizio venga richiesto successivamente alla richiesta di trasferta, ovvero successivamente alla conferma di una delle proposte ricevute del fornitore, e non sia gratuito);

- assicurare servizi per l'assistenza aeroportuale e per l'attivazione delle procedure di emergenza fuori dagli orari di normale attività;
- prenotare, qualora richiesti, servizi sotto bordo con noleggio di un veicolo, con o senza autista, e trasporto a destinazione (abitazione dipendente o sede di lavoro del dipendente, ecc. – servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- assicurare, qualora richiesto, la consegna dei documenti di viaggio in formato cartaceo in località particolari e/o con un elevato grado di riservatezza (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- organizzare e fornire assistenza fisica in aeroporto (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- 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);
- assicurare, qualora richiesto e ove possibile, il servizio di prenotazione parcheggio presso i principali aeroporti.

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

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

a) che il nominativo del suddetto viaggiatore sia inserito nell'Elenco Viaggiatori TOP di riferimento, trasmesso dalla singole Amministrazioni al Fornitore nelle modalità indicate nel paragrafo 7.1 e 7.2 del presente CT;
b) che la richiesta sia pervenuta da persona abilitata ad effettuare le Richieste di trasferta per il suddetto viaggiatore.

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

In deroga a quanto appena prescritto in merito alle verifiche di cui ai suddetti punti a) e b), gli operatori dell'Area Viaggiatore TOP/ALIAS potranno processare le Richieste di Trasferta, senza richiedere delucidazioni sulle anomalie riscontrate, nel caso in cui nella richiesta per un viaggiatore non inserito nell'elenco Viaggiatori Top, sia che questa venga inoltrata da persona abilitata ad effettuare le Richieste di Trasferta per un Viaggiatore Top sia che questa venga inoltrata da altro personale dell'Amministrazione abilitato comunque ad effettuare Richieste di Trasferta anche se non

inserito nell'elenco Viaggiatori Top, venga specificato che il viaggiatore per cui si sta richiedendo il servizio andrà in trasferta al seguito di un Viaggiatore Top (Viaggiatore Top di cui dovrà altresì essere riportato il nominativo e lo stesso dovrà risultare nell'elenco, in possesso degli operatori del BTC).

6.1.4.3 Area "GRUPPI" (Viaggiatori in Gruppo)

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

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

I suddetti recapiti dovranno essere comunicati alla singola Amministrazione successivamente all'aggiudicazione dell'AS.

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare i Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di effettuazione delle variazioni comunicate, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza, sempre con 5 giorni lavorativi di anticipo, anche attraverso i sistemi di 1colloquio elettronico (Travel Tool e Self Booking Tool) eventualmente utilizzati dalle Amministrazioni interessate.

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

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

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

Gli operatori assegnati dall'AdV alla presente Area dovranno possedere, singolarmente, una seniority in attività operative specifiche di un BTC di minimo 5* anni

Qualora, per problemi tecnici non riconducibili alle Amministrazioni, non sia possibile comunicare con l'Area Gruppi attraverso i numeri (telefono e fax) indicati dall'AdV, potranno essere utilizzati i rispettivi recapiti dell'Area Viaggiatore Semplice. In questo caso gli operatori della suddetta Area trasferiranno

la telefonata ricevuta ovvero consegneranno immediatamente il fax/mail ricevuta all'Area di competenza.

Se tra i viaggiatori facenti parte del Gruppo dovesse essere segnalato uno o più Viaggiatori TOP ovvero uno o più viaggiatori ALIAS, il Fornitore, attraverso il proprio personale operativo dovrà:

- assicurare la riservatezza delle informazioni relative alle trasferte dei suddetti viaggiatori;
- rispondere in maniera esaustiva a richieste di informazioni e assistenza per l'organizzazione delle trasferte;
- assicurare, ove possibile e qualora indicato in fase di richiesta, la pre-assegnazione del posto sul vettore richiesto (aereo, treno, marittimo);
- assicurare, ove permesso dall'Operatore Finale e qualora indicato in fase di richiesta, le attività connesse al *web check-in*;
- assicurare servizi per l'assistenza aeroportuale e per l'attivazione delle procedure di emergenza fuori dagli orari di normale attività;
- prenotare, qualora richiesti, servizi sotto bordo con noleggio di un veicolo, con o senza autista, e trasporto a destinazione (abitazione dipendente o sede di lavoro del dipendente, ecc. – servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- assicurare, qualora richiesto, la consegna dei documenti di viaggio in formato cartaceo in località particolari e/o con un elevato grado di riservatezza (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- organizzare e fornire assistenza fisica in aeroporto (servizio a pagamento da quotare in fase di richiesta);
- 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);
- assicurare, qualora richiesto e ove possibile, il servizio di prenotazione parcheggio presso i principali aeroporti.

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.

6.1.4.4 Area Gestioni Emergenze

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

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

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare i Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di effettuazione delle variazioni comunicate, pena l'eventuale

applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza, sempre con 5 giorni lavorativi di anticipo, anche attraverso i sistemi di colloquio elettronico (Travel Tool e Self Booking Tool) utilizzati dalle Amministrazioni interessate.

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

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

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

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

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

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

6.1.4.5 Il BTC per il Servizio Opzionale di Gestione Mobilità

Qualora il servizio opzionale di Gestione della Mobilità venga attivato, ciascun operatore del BTC, ricevuta una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di Modifica riconducibile al servizio in oggetto, dovrà, in aggiunta a quanto previsto sopra e nel rispetto di quanto definito nel paragrafo 6.2.4 del presente CT, essere in grado di:

- fornire informazioni di dettaglio al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) relativamente ai servizi di trasporto pubblico locale, regionale e nazionale, ma anche sulle altre modalità di trasporto sostenibile indicate nelle soluzioni di viaggio integrate proposte (es. orari dei mezzi di trasporto pubblici, informazioni sul percorso, ecc.);
- individuare le soluzioni integrate di viaggio in grado di ottimizzare costi e tempi di viaggio curando l'intero spostamento del viaggiatore dal punto di interesse di partenza desiderato al punto di interesse finale e relativo viaggio di ritorno, includendo gli spostamenti intermedi e il primo e ultimo miglio (spostamento casa/lavoro - punto di partenza del primo vettore di trasporto; punto di arrivo del vettore di trasporto - raggiungimento albergo/punto di interesse finale);
- prenotare ed emettere i Documenti di viaggio necessari allo svolgimento di una trasferta, nel rispetto di quanto indicato nel paragrafo 6.2.4 del presente CT.

6.1.5 SB5 – Servizio di Rimborso

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

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

Per quanto riguarda il sub-punto 1, l'importo che il Fornitore dovrà rimborsare all'Amministrazione interessata, anche attraverso gli strumenti di pagamento utilizzati dall'Amministrazione in fase d'acquisto del singolo Documento di Viaggio per cui viene richiesto il rimborso, dovrà essere determinato sulla base di quanto previsto dalla policy di riferimento[18] del Documento di Viaggio per il quale si sta richiedendo il rimborso parziale o totale.

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

Per quanto riguarda il sub-punto 3, qualora la causale dell'inutilizzabilità del Documento di Viaggio sia ascrivibile al Fornitore, dovrà essere rimborsato all'Amministrazione interessata l'importo corrispondente al Documento di Viaggio inutilizzabile. Nel caso in cui la causale dell'inutilizzabilità del Documento di Viaggio sia ascrivibile all'Amministrazione richiedente, l'importo che il Fornitore dovrà rimborsare all'Amministrazione interessata, anche attraverso gli strumenti di pagamento utilizzati dall'Amministrazione in fase d'acquisto del signolo Documento di Viaggio per cui viene richiesto il

[18] Policy comunicata dal Fornitore al Richiedente (ovvero al viaggiatore) in fase di Richiesta di trasferta ovvero Richiesta di modifica come prescritto al paragrafo 6.3 del presente CT.

rimborso, dovrà essere determinato sulla base di quanto previsto dalla policy di riferimento del Documento di Viaggio per il quale si sta richiedendo il rimborso parziale o totale.

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

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

- relativi a pagamenti effettuati con carte di pagamento, eventualmente fornite dalla singola Amministrazione ed utilizzate dal Fornitore, per sostenere i pagamenti relativi ai Documenti di viaggio emessi, previa debita richiesta, a favore della suddetta Amministrazione. In questo caso il rimborso dovrà essere effettuato entro i time limits previsti in merito dagli emettitori 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.

Sono descritte di seguito nel dettaglio le prescrizioni generali in capo al Fornitore ed in capo alle Amministrazioni in caso di richieste di rimborso per tipologia di modalità di accesso.

6.1.5.1 Gestione Richieste di rimborso attraverso modalità on-line

Rientrano nel Servizio tutte e le sole Richieste di Rimborso di cui al sub-punto 1 trasmesse al BTC/Implant attraverso le modalità on-line (Travel Tool ovvero Self Booking Tool).

Il Richiedente (ovvero il Viaggiatore), a differenza di quanto successivamente prescritto per le richieste di rimborso attraverso le modalità off-line, non dovrà compilare ed inviare al fornitore alcun documento.
La Richiesta di rimborso sarà considerata dal Fornitore implicita:

- all'annullamento, parziale o totale, di un Documento di Viaggio;

ovvero

- alla modifica di una prenotazione, qualora la Richiesta di Modifica ad una Richiesta di Trasferta già inviata produca il mancato utilizzo del Documento di viaggio originariamente emesso (come da paragrafo 6.3 del presente CT);

attraverso l'uso delle apposite funzionalità di annullamento e modifica previste nel Travel Tool (nella sezione dedicata a "Nuove Richieste di trasferta"), vedi paragrafo 5.4.1.1 del presente CT, e nel Self Booking Tool, qualora offerte in sede di gara.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant dovrà effettuare le attività[19] di competenza

[19] Attività di competenza: annullare le prenotazioni in tempo utile rispetto ai termini previsti dall'Operatore Finale per ricevere il rimborso e avviare le procedure di rimborso presso l'Operatore Finale di riferimento del Documento di Viaggio per cui si stà richiedendo il rimborso in tempo utile rispetto ai termini previsti

necessarie ad evadere il rimborso richiesto. Altresì l'operatore del BTC/Implant dovrà dare riscontro al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) inviando allo stesso, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla Richiesta di rimborso[20], una comunicazione con riportati nella stessa, nello specifico del Documento di Viaggio per cui è stato richiesto il rimborso parziale *ovvero* totale:

- il Codice ID Trasferta di riferimento (ove la Richiesta di Rimborso è riconducibile ad una specifica trasferta);
- il Codice ID Rimborso (codice assegnato dall'operatore ad ogni richiesta di rimborso);
- la Data di inoltro della comunicazione da parte dell'operatore del BTC/Implant;
- i dati di riferimento del rimborso attivato compreso l'importo che sarà rimborsato *ovvero*, qualora l'importo non sia quantificabile al momento dell'invio della comunicazione, la policy applicata dall'Operatore Finale relativa al rimborso richiesto;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la richiesta non produca alcun tipo di rimborso, sarà comunque cura dell'operatore del BTC/Implant darne tempestiva comunicazione al Richiedente. La suddetta comunicazione dovrà essere inviata entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla Richiesta di rimborso al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant facendo specifico riferimento alla Richiesta di rimborso ricevuta, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo13 dell'Accordo Quadro.

6.1.5.2 Gestione Richieste di rimborso attraverso modalità off-line

Rientrano nel Servizio tutte le Richieste di Rimborso di cui ai sub-punti 1, 2, 3, 4 e 5 trasmesse al BTC/Implant attraverso le modalità off-line (e-mail ovvero fax ovvero telefono ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore).

Gestione Richieste di rimborso effettuate attraverso e-mail ovvero fax

Nel caso di Richiesta di rimborso effettuata attraverso e-mail ovvero fax, il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) dovrà compilare apposita comunicazione ed inviarla al BTC/Implant (Area Viaggiatore Semplice ovvero Area Viaggiatore Top secondo l'Area assegnata al viaggiatore intestatario del Documento di Viaggio per il quale si sta richiedendo il rimborso) *ovvero* al Responsabile del BTC ovvero all'Account Manager qualora la Richiesta di rimborso non sia riconducibile ad alcun viaggiatore o ad alcun Codice ID Trasferta.

Nella suddetta comunicazione dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- Oggetto della comunicazione (Es. Richiesta di rimborso);
- Data richiesta rimborso;

---

dall'Operatore Finale per ricevere il rimborso ovvero presso la propria Area competente in caso di errati addebiti.

[20] Ad esempio per una Richiesta di Rimborso inviata in data 07/11/2016 alle ore 10:00 dovrà essere dato riscontro entro l'orario di chiusura del BTC/Implant dell'8/11/2016.

- Riferimenti Richiedente (Nome e Cognome, telefono, fax ovvero e-mail per l'invio, da parte del Fornitore, delle comunicazioni relative al rimborso richiesto);
- Causale della Richiesta di rimborso (vedi quanto ai sub-punti da 1 a 5 sopra riportati);
- Codice ID Trasferta (ove la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad una specifica trasferta);
- Numero e data fattura ovvero estratto conto (solo nel caso in cui la Richiesta di rimborso sia riferita ad errati addebiti);
- Centro di Costo (CdC) di riferimento per l'accredito del rimborso richiesto;
- Amministrazione di riferimento del suddetto CdC;
- Nominativo del viaggiatore intestatario del Documento di Viaggio da rimborsare (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad uno specifico viaggiatore);
- Codice ovvero Numero di riferimento del Documento di Viaggio (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad uno specifico Documento di Viaggio ed a un Codice ID Trasferta);
- Codice prenotazione (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad una specifica prenotazione ed a un Codice ID Trasferta);
- Descrizione della prenotazione ovvero servizio ovvero errato addebito da rimborsare (ad esempio, in caso di una prenotazione aerea: indicare data, ora, tratta di riferimento e numero di volo ovvero vettore aereo).

L'operatore del BTC/Implant, ricevuta la suddetta comunicazione, dovrà verificare che i dati riportati nella stessa siano sufficienti ad effettuare le attività di competenza necessarie ad eseguire il rimborso richiesto. Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant debba recepire ulteriori informazioni dovrà contattare, a mezzo e-mail ovvero fax ed entro 15 minuti dalla ricezione della Richiesta di rimborso ovvero in tempo utile per effettuare le attività di competenza, il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) al fine di recepire le informazioni supplementari necessarie.

Ricevuto debito riscontro dal Richiedente, l'operatore del BTC/Implant dovrà effettuare le attività di competenza necessarie ad eseguire il rimborso richiesto. Altresì l'operatore del BTC/Implant dovrà dare riscontro al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) inviando allo stesso, al recapito indicato nella Richiesta di rimborso *(Riferimenti Richiedente)* ed entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla Richiesta di rimborso, una comunicazione con riportati nella stessa, nello specifico del Documento di Viaggio per cui è stato richiesto il rimborso parziale *ovvero* totale:

- il Codice ID Trasferta di riferimento (ove la Richiesta di Rimborso è riconducibile ad una specifica trasferta);
- il Codice ID Rimborso (codice assegnato dall'operatore ad ogni richiesta di rimborso);
- la Data di inoltro della comunicazione da parte dell'operatore del BTC/Implant;
- i dati di riferimento del rimborso attivato compreso l'importo che sarà rimborsato *ovvero*, qualora l'importo non sia quantificabile al momento dell'invio della comunicazione, la policy applicata dall'Operatore Finale relativa al rimborso richiesto;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la richiesta non produca alcun tipo di rimborso, sarà comunque cura dell'operatore del BTC/Implant darne tempestiva comunicazione al Richiedente. La suddetta comunicazione dovrà essere

inviata entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla Richiesta di rimborso, al Recapito indicato nella Richiesta di rimborso *(Riferimenti Richiedente)*, facendo specifico riferimento alla Richiesta di rimborso ricevuta, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo13 dell'Accordo Quadro.

Gestione Richieste di rimborso effettuate attraverso telefono

Le Richieste di rimborso a mezzo telefono potranno essere effettuate di norma nel caso in cui non possano essere utilizzate le altre modalità on-line, il fax o la e-mail.

Nel caso di Richiesta di rimborso effettuata attraverso telefono, il Richiedente (ovvero il Viaggiatore) dovrà contattare il BTC/Implant (Area Viaggiatore Semplice ovvero Area Viaggiatore Top, secondo l'Area assegnata al viaggiatore intestatario del Documento di Viaggio per il quale si sta richiedendo il rimborso, ovvero l'Area Gestione Emergenze, se al di fuori dell'orario di lavoro delle suddette Aree) avendo cura altresì di comunicare all'operatore del BTC/Implant:

- Oggetto della telefonata (Es. Richiesta di rimborso);
- Propri riferimenti (Nome e Cognome, telefono, fax ovvero e-mail per l'invio, da parte del Fornitore, delle comunicazioni relative al rimborso richiesto);
- Causale della Richiesta di rimborso (vedi quanto ai sub-punti da 1 a 5 sopra riportati);
- Codice ID Trasferta (ove la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad una specifica trasferta);
- Centro di Costo (CdC) di riferimento per l'accredito del rimborso richiesto;
- Amministrazione di riferimento del suddetto CdC;
- Codice ovvero Numero di riferimento del Documento di Viaggio (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad uno specifico Documento di Viaggio ed a un Codice ID Trasferta);
- Codice prenotazione (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad una specifica prenotazione ed a un Codice ID Trasferta);
- Descrizione della prenotazione ovvero servizio ovvero errato addebito da rimborsare (ad esempio, in caso di una prenotazione aerea: indicare data, ora, tratta di riferimento e numero di volo ovvero vettore aereo).

L'operatore del BTC/Implant, contestualmente alla telefonata, dovrà verificare che i dati comunicati siano sufficienti ad effettuare le attività di competenza necessarie ad eseguire il rimborso richiesto ed eventualmente richiedere all'interlocutore ulteriori informazioni propedeutiche alle suddette attività.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant dovrà dare riscontro al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) inviando allo stesso, al recapito comunicato all'atto della Richiesta di rimborso ed entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla Richiesta di rimborso stessa, una comunicazione con il dettaglio di:

- il Codice ID Trasferta di riferimento (ove la Richiesta di Rimborso è riconducibile ad una specifica trasferta);
- il Codice ID Rimborso (codice assegnato dall'operatore ad ogni richiesta di rimborso);
- la Data di inoltro della comunicazione da parte dell'operatore del BTC/Implant;
- i dati di riferimento del rimborso attivato compreso l'importo che sarà rimborsato *ovvero*,

qualora l'importo non sia quantificabile al momento dell'invio della comunicazione, la policy applicata dall'Operatore Finale relativa al rimborso richiesto;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la richiesta non produca alcun tipo di rimborso, sarà comunque cura dell'operatore del BTC/Implant darne tempestiva comunicazione al Richiedente. La suddetta comunicazione dovrà essere inviata entro e non oltre il giorno lavorativo successivo alla Richiesta di rimborso, al Recapito comunicato all'atto della Richiesta di rimborso, facendo specifico riferimento alla Richiesta di rimborso ricevuta, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.6 SB6 – Servizio Reclami

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

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

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

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

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

I suddetti recapiti (e-mail, fax) dovranno essere trasmessi alla singola Amministrazione entro e non oltre 5 giorni lavorativi successivi all'attivazione dell'AS.
Posto quanto sopra, l'Amministrazione, qualora rilevi uno o più dei disservizi e/o una lamentela di cui sopra, potrà, attraverso i propri Richiedenti ovvero Viaggiatori ovvero Referente Amministrazione, comunicare le medesime all'Area Gestione Reclami, a mezzo mail ovvero a mezzo fax ovvero attraverso applicativo web (qualora offerto in sede di gara), avendo cura di inserire la Tipologia del reclamo e le informazioni di dettaglio del reclamo stesso.

Il Fornitore, ricevuta la suddetta comunicazione di reclamo e registrata la medesima con apposito Codice ID Reclamo, dovrà darne riscontro scritto[21] al mittente entro e non oltre i successivi 2 giorni lavorativi dalla ricezione della suddetta comunicazione, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Nella comunicazione di riscontro dovrà essere riportato:

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

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

Ricevuta la suddetta richiesta, il Fornitore dovrà fornire al mittente della richiesta stessa apposito report secondo quanto definito al paragrafo 6.1.7 del presente CT.

6.1.7 SB7 – Servizio Reportistica

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

Nello specifico dovranno essere forniti i seguenti *report*:

1. reportistica mensile relativa alle Spese di Viaggio;
2. reportistica mensile relativa alle transazioni;
3. reportistica mensile relativa alle Percentuali di risparmio per spese di viaggio aeree;

[21] Ad esempio per un Reclamo inviato in data 07/11/2016 tra le 00:01 e le ore 24:00 dovrà essere dato riscontro entro il 09/11/2016 tra le 00:01 e le ore 24:00.

4. reportistica mensile relativa al controllo delle tariffe di riferimento aeree da parte di società terza;
5. reportistica mensile relativa ai K.P.I. per i Servizi Base e Servizi Opzionali.

Nello specifico dovranno, qualora richiesti dall'Amministrazione, essere forniti i seguenti *report*:

6. reportistica analitica;
7. reportistica mensile relativa ai Rimborsi;
8. reportistica relativa ai Reclami;
9. reportistica mensile relativa al Recupero dell'IVA.

I suddetti report dovranno essere inviati, come di seguito prescritto, al Referente Amministrazione. Per quanto riguarda i report di cui ai punti 1, 2, 3 e 4 il Referente Amministrazione potrà richiedere al Fornitore che gli stessi vengano integrati con report di dettaglio per ogni singolo centro di costo ed inviati, nel rispetto dei time limits di seguito prescritti, anche ai Responsabili dei singoli centri di costo. In questa caso sarà cura del Referente Amministrazione trasmettere al Fornitore i riferimenti (nominativi e indirizzi mail) dei suddetti responsabili.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.7.1 Reportistica mensile relativa alle Spese di viaggio

Il Fornitore deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa alle *Spese di Viaggio*, generate dall'emissione dei Documenti di viaggio nel mese di riferimento, in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- Codice ID trasferta/Codice ID rimborso;
- Data Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica/Richiesta di Rimborso;
- Amministrazione (Amministrazione di riferimento Centro di Costo di addebito/accredito);
- Centro di Costo (Centro di Costo di addebito/accredito);
- Nominativo Viaggiatore;
- Tipologia di Documento di Viaggio/Servizio addebitato/accreditato (es. biglietteria aerea nazionale/internazionale/intercontinentale, voucher soggiorno nazionale/internazionale, visto, etc …);
- Operatore Finale utilizzato (ad es. Nome identificativo Vettore Aereo/ferroviario/Marittimo, Insegna struttura ricettiva, etc …);
- Data Partenza/Data inizio pernottamento/Data inizio servizio;
- Data Arrivo /Data fine pernottamento/Data fine servizio;

- Indicazione di dettaglio del Documento di Viaggio addebitato/accreditato[22];
- Documento di Viaggio emesso in formato elettronico/cartaceo;
- Identificativo Documento di Viaggio addebitato/rimborsato (es. numero biglietto aereo, numero voucher, etc …);
- Data emissione Documento di Viaggio/servizio addebitato/rimborsato (ovvero data emissione bolla);
- Tariffa/importo addebitato/accreditato al netto di eventuali tasse/oneri/imposte (A - Importo del Titolo di viaggio/Buono di soggiorno/Importi anticipati dal Fornitore per l'emissione di un Visto, etc …);
- Importo relativo ad eventuali tasse/oneri/imposte addebitate/accreditate (B – es. oneri aeroportuali, imposte di soggiorno, etc …);
- Tariffa/importo totale addebitato/accreditato (A + B);
- Importo addebitato/accreditato per eventuale consegna Documento cartaceo;
- Modalità di pagamento (Anticipo Fornitore, Carta di Credito Lodged, Carta di Credito Corporate, Diretto del Viaggiatore);
- Numero Estratto Conto/Fattura di riferimento dell'importo addebitato/accreditato;
- Data emissione Estratto Conto/Fattura di riferimento dell'importo addebitato/accreditato.

6.1.7.2 Reportistica mensile relativa alle transazioni

Il Fornitore deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa alle *transazioni*, erogate nel mese di riferimento per l'emissione dei Documenti di viaggio, in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- Codice ID trasferta/Codice ID rimborso;
- Amministrazione (Amministrazione di riferimento Centro di Costo di addebito/accredito);
- Centro di Costo (Centro di Costo di addebito/accredito);
- Data Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica/Richiesta di Rimborso;
- Ora Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica/Richiesta di Rimborso;
- Tipologia di richiesta (standard/urgente/emergenze);
- Modalità di accesso alla Richiesta di Trasferta/Richiesta di Modifica/Richiesta di Rimborso utilizzata (Telefono/Fax/Mail/Travel Tool/SBT/Consegna a mano implant/Servizio Mobilità);
- Modalità di pagamento del Documento di Viaggio/servizio di riferimento della transazione addebitata/accreditata (pagamento sostenuto/anticipato dal Fornitore ovvero pagamento sostenuto direttamente dall'Amministrazione/Viaggiatore).
- Importo netto relativo alla Transaction Fee addebitata/accreditata;
- Numero Fattura di riferimento dell'importo transazione addebitato/accreditato;
- Data emissione Fattura di riferimento dell'importo transazione addebitato/accreditato;

[22] Indicare unicamente: la/e tratta/e di riferimento del biglietto aereo (Es. FCO/LIN/FCO), del biglietto ferroviario (Es. Roma Termini/Milano Centrale) e del biglietto marittimo (Es. Civitavecchia/Palermo) addebitati/accreditati; l'insegna della Struttura Ricettiva (Es. Hotel Canova).

- Nominativo Viaggiatore di riferimento del Documento di Viaggio/servizio di riferimento della transazione accreditata/addebitata
- Tipologia di Documento di Viaggio/servizio di riferimento della transazione accreditata/addebitata (es. biglietteria aerea nazionale/internazionale/intercontinentale, voucher soggiorno nazionale/internazionale, visto, etc …)
- Operatore Finale di riferimento del Documento di Viaggio/servizio di cui sopra (ad es. Vettore Aereo/ferroviario/Marittimo, Insegna struttura ricettiva, etc …)
- Data Partenza/inizio pernottamento/inizio servizio di riferimento del Documento di Viaggio/servizio di cui sopra;
- Ora Partenza/inizio pernottamento/inizio servizio di riferimento del Documento di Viaggio/servizio di cui sopra;
- Indicazione di dettaglio del Documento di Viaggio di cui sopra;
- Identificativo Documento di Viaggio/servizio di cui sopra (es. numero biglietto aereo, numero voucher, etc …);
- Data emissione Documento di Viaggio/servizio di cui sopra (ovvero data emissione bolla);
- Tariffa/importo totale Documento di Viaggio/servizio di cui sopra;
- Numero Estratto Conto/Fattura di riferimento dell'importo transazione/fee addebitato/accreditato;
- Data emissione Estratto Conto/Fattura.

6.1.7.3 Reportistica analitica

Il Fornitore, qualora sia richiesto dall'Amministrazione, deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, ovvero alla Consip e qualora sia richiesto dalle medesime una reportistica utile all'analisi dei costi per le trasferte entro:

- il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo alla data di richiesta qualora la reportistica si riferisca ad un singolo mese;
- il 20* (ventesimo) giorno lavorativo successivo alla data di richiesta qualora la reportistica si riferisca a più mesi;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- Codice ID trasferta/Codice ID rimborso;
- Amministrazione (Amministrazione di riferimento Centro di Costo di addebito/accredito);
- Centro di Costo (Centro di Costo di addebito/accredito);
- Tipologia di Documento di Viaggio/servizio addebitato/accreditato (es. biglietteria aerea nazionale/internazionale/intercontinentale, voucher soggiorno nazionale/internazionale, visto, etc…)
- Operatore Finale utilizzato (ad es. Nome identificativo Vettore Aereo/ferroviario/Marittimo, Insegna struttura ricettiva, etc …)
- Data Partenza/Data inizio pernottamento/Data inizio servizio;
- Data Arrivo /Data fine pernottamento/Data fine servizio;
- Indicazione di dettaglio del Documento di Viaggio addebitato/accreditato;
- Informazioni di dettaglio sulla Biglietteria Aerea: Tariffa Corporate (Si/No), Classe di Viaggio, Classe Tariffaria;

- Informazioni di dettaglio sulla Biglietteria Ferroviaria: Tariffa Corporate (Si/No), Classe di Viaggio;
- Informazioni di dettaglio sulla Biglietteria Marittima: Tariffa Corporate (Si/No), Classe di Viaggio, Sistemazione;
- Informazioni di dettaglio sul noleggio a breve termine senza autista: Tariffa Corporate (Si/No), tipologia veicolo, gruppo veicolo;
- Informazioni di dettaglio soggiorno/pernottamento: Tariffa Corporate (Si/No), Categoria struttura ricettiva, Classificazione struttura ricettiva, struttura ricettiva ricadente nella categoria delle strutture "green" (SI/NO), Tipologia di camera, Trattamento;
- Località di origine di riferimento del documento di viaggio/servizio;
- Località di destinazione riferimento del documento di viaggio/servizio;
- Identificativo Documento di Viaggio addebitato/rimborsato (es. numero biglietto aereo, numero voucher, etc …);
- Data emissione Documento di Viaggio addebitato/rimborsato (ovvero data emissione bolla);
- Tariffa/importo addebitato/accreditato al netto di eventuali tasse/oneri/imposte (A - Importo del Titolo di viaggio/Buono di soggiorno/Importi anticipati dal Fornitore per l'emissione di un Visto, etc …);
- Importo relativo ad eventuali tasse/oneri/imposte addebitate/accreditate (B – es. oneri aeroportuali, imposte di soggiorno, etc …);
- Tariffa/importo totale addebitato/accreditato (A + B);
- Richiesta emissione del Documento di Viaggio senza l'invio del consuntivo (Si/No);
- Tariffa più economica proposta dal Fornitore (tariffa comprensiva di tasse/oneri/imposte)
- Lost saving;
- Riportare il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate da tutti i vettori secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (se offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

Il Referente Amministrazione, per I dati di competenza, e Consip, per i dati di tutte le Amministrazioni, potranno richiedere al Fornitore dei documenti di "analisi statistica di dettaglio" sulle diverse voci di spesa (Es. analisi su spesa aerea nazionale suddivisa per tratta, vettore utilizzato, classe di viaggio, classi di prenotazione, etc …). Sarà cura del Referente Amministrazione e Consip trasmettere al Fornitore tutte le informazioni necessarie alla redazione del documento richiesto. Tali informazioni dovranno essere coerenti alle informazioni minime sopra elencate.

Il Fornitore, qualora sia richiesto dall'Amministrazione, deve predisporre e inviare al Richiedente il documento di "analisi statistica di dettaglio" richiesto entro:

- il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo alla data di richiesta qualora il periodo di analisi statistica si riferisca ad un singolo mese;
- il 20* (ventesimo) giorno lavorativo successivo alla data di richiesta qualora il periodo di analisi statistica si riferisca a più mesi;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

6.1.7.4 Reportistica mensile relativa ai Rimborsi

Il Fornitore, qualora sia richiesto dall'Amministrazione, deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione eventualmente delle penali di all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa ai Rimborsi di Documenti di viaggio in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- il Codice ID Rimborso;
- Data richiesta rimborso;
- Modalità di accesso utilizzata (Telefono/Fax/Mail/Travel Tool/SBT/Consegna a mano implant/Servizio Mobilità);
- Riferimenti Richiedente;
- Causale della Richiesta di Rimborso;
- Codice ID Trasferta di riferimento (ove la Richiesta di Rimborso sia riconducibile ad una specifica trasferta);
- Centro di Costo (CdC) di riferimento per l'accredito del rimborso richiesto;
- Amministrazione di riferimento del suddetto CdC;
- Nominativo del viaggiatore intestatario del Documento di Viaggio da rimborsare (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad uno specifico viaggiatore);
- Codice ovvero Numero di riferimento del Documento di Viaggio (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad uno specifico Documento di Viaggio ed a un Codice ID Trasferta);
- Modalità utilizzata per il pagamento del suddetto Documento di viaggio;
- Codice prenotazione (qualora la Richiesta di rimborso sia riconducibile ad una specifica prenotazione ed a un Codice ID Trasferta);
- Data di inoltro della comunicazione da parte dell'operatore del BTC/Implant;
- Importo del rimborso quantificato.

6.1.7.5 Reportistica mensile relativa ai KPI per i Servizi Base e per i Servizi Opzionali

Il Fornitore deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa a tutti i KPI, definiti nel paragrafo 6.5 del presente CT, in cui dovranno essere riportate:

- le informazioni minime presenti nel foglio *Report1* dell'Appendice D – Reportistica KPI per ciascun Documento di viaggio derivante da Richiesta di trasferta;
- le informazioni minime presenti nel foglio *Report2* dell'Appendice D – Reportistica KPI per ciascun Documento di viaggio derivante da Richiesta di modifica;
- le informazioni minime presenti nel foglio *Report3* dell'Appendice D – Reportistica KPI per ciascun Reclamo;
- le informazioni minime presenti nel foglio *Report4* dell'Appendice D – Reportistica KPI per ciascun Richiesta di Rimborso;
- (qualora il Servizio di Gestione della mobilità sia stato richiesto dall'Amministrazione nell'Ordine) le informazioni minime presenti nel foglio *Report5* dell'Appendice D – Reportistica KPI per ciascun Richiesta di Trasferta.

6.1.7.6 Reportistica relativa ai Reclami

Il Fornitore, qualora sia richiesto dall'Amministrazione, deve predisporre e inviare all'Amministrazione nella persona del Referente Amministrazione, ovvero alla Consip nella persona del Referente AQ, qualora sia richiesto, una reportistica relativa ai reclami di Documenti di viaggio, nelle modalità sopra indicate, entro:

- il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo alla data di richiesta qualora il report si riferisca ad un singolo mese;
- il 20° (ventesimo) giorno lavorativo successivo alla data di richiesta qualora il report si riferisca a più mesi;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, ed in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- Codice ID Reclamo;
- Data ricezione del reclamo;
- Nome e Cognome mittente reclamo;
- Amministrazione di riferimento del mittente del reclamo;
- Tipologia di reclamo;
- Informazioni di dettaglio del reclamo ricevuto;
- Data invio Comunicazione di riscontro;
- Attività intraprese dal Fornitore al fine di evitare il ripetersi del disservizio e/o lamentela oggetto di reclamo.

6.1.7.7 Reportistica mensile relativa alle Percentuali di risparmio per Spese di Viaggio aeree

Il Fornitore deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa alle percentuali di risparmio per le *Spese di viaggio* aeree, secondo quanto definito nel paragrafo 9.4 del presente CT, in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- Importo totale spese di viaggio aeree nazionali economy con tariffe di riferimento;
- Importo totale spese di viaggio aeree internazionali economy con tariffe di riferimento;
- Importo totale spese di viaggio aeree internazionali business con tariffe di riferimento;
- Importo totale spese di viaggio aeree intercontinentali economy con tariffe di riferimento;
- Importo totale spese di viaggio aeree intercontinentali business con tariffe di riferimento;
- Importo totale spese di viaggio aeree nazionali economy con miglior tariffe proposte;
- Importo totale spese di viaggio aeree internazionali economy con miglior tariffe proposte;
- Importo totale spese di viaggio aeree internazionali business con miglior tariffe proposte;
- Importo totale spese di viaggio aeree intercontinentali economy con miglior tariffe proposte;
- Importo totale spese di viaggio aeree intercontinentali business con miglior tariffe proposte;
- Percentuale di risparmio proposta sulle spese di viaggio aeree nazionali economy con miglior tariffe proposte;
- Percentuale di risparmio proposta sulle spese di viaggio aeree internazionali economy con miglior tariffe proposte;

- Percentuale di risparmio proposta sulle spese di viaggio aeree internazionali business con miglior tariffe proposte;
- Percentuale di risparmio proposta sulle spese di viaggio aeree intercontinentali economy con miglior tariffe proposte;
- Percentuale di risparmio proposta sulle spese di viaggio aeree intercontinentali business con miglior tariffe proposte;
- Differenza tra percentuale di risparmio proposta e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree nazionali economy;
- Differenza tra percentuale di risparmio proposta e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali economy;
- Differenza tra percentuale di risparmio proposta e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali business;
- Differenza tra percentuale di risparmio proposta e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali economy;
- Differenza tra percentuale di risparmio proposta e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali business.

6.1.7.8 Reportistica mensile relativa al controllo delle tariffe di riferimento aeree da parte di società terza

il Fornitore deve inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 20°(ventesimo) giorno lavorativo successivo al mese oggetto di controllo, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa all'audit mensile, realizzato dalla Società Terza individuata dallo stesso Fornitore, in cui dovranno essere riportate le informazioni minime definite nel paragrafo 6.1.10 del presente CT.

6.1.7.9 Reportistica mensile relativa al Recupero IVA

Qualora il servizio di Recupero IVA sia stato attivato dall'Amministrazione , il Fornitore, qualora sia richiesto dall'Amministrazione, deve predisporre e inviare all'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, entro il 10° (decimo) giorno lavorativo successivo, ovvero miglior offerta, al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, una reportistica relativa agli importi per i Documenti di viaggio oggetto di Recupero I.V.A., secondo quanto definito nel paragrafo 6.2.7 del presente CT, in cui dovranno essere riportate le seguenti informazioni minime:

- Codice ID Trasferta;
- Amministrazione (Amministrazione di riferimento Centro di Costo di addebito del Documento di Viaggio oggetto di recupero I.V.A.);
- Tipologia di Documento di Viaggio oggetto di recupero I.V.A. (es. voucher soggiorno, voucher noleggio a breve termine senza autista);
- Identificativo Documento di Viaggio oggetto di recupero I.V.A.;
- Tariffa/importo del Documento di Viaggio al netto dell'importo oggetto di recupero I.V.A.;
- Importo oggetto di recupero I.V.A.;
- Data attivazione pratica relativa al recupero I.V.A..

6.1.8 SB8 – Servizio Fatturazione

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la corretta fatturazione dei corrispettivi dovuti al medesimo dall'Amministrazione per la prestazione dei servizi resi, e la corretta produzione dell'*estratto conto* in cui sia chiaramente evincibile l'importo dei rimborsi per le *Spese di Viaggio* eventualmente anticipate dal Fornitore per l'emissione dei Documenti di Viaggio, secondo quanto previsto al paragrafo 9 del presente CT, 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[23];
- le modalità di pagamento, secondo quanto previsto nella presente documentazione;
- l'attivazione del servizio di Recupero IVA, definito al paragrafo 6.2.7 del presente CT.

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

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

[23] Esempio: Fatturazione distinta per centri di costo ovvero per capitolo di spesa.

- Data Check-in;
- Data Chek-out;
- Tipologia di sistemazione;
- N° Voucher;
- Tariffa;

- per ogni *Voucher Noleggio veicoli*, per cui l'Amministrazione ha richiesto il Servizio Recupero dell'IVA, altresì le seguenti informazioni *aggiuntive* minime:
  - Destinazione;
  - Data inizio noleggio;
  - Ragione sociale Società di noleggio veicoli;
  - Data Riconsegna veicolo;
  - Tipologia di veicolo;
  - N° Voucher;
  - Tariffa.

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

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

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

Qualora l'Amministrazione abbia necessità di personalizzare la struttura della Fatturazione (intesa come modifica/integrazione di informazioni/dati rispetto alla fatturazione STANDARD che potrebbero anche avere un incidenza sulla numerosità delle fatture/estratti conti da emettere mensilmente) potrà farne richiesta scritta all'Account Manager del Fornitore e comporterà il pagamento di un ulteriore corrispettivo come disciplinato al par. 9.1 nel presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore ricevuta la richiesta di fatturazione personalizzata dovrà entro i 5 giorni lavorativi successivi dovrà rapportarsi con il Referente Amministrazione per definire modalità e tempistiche di implementazione di quanto richiesto. In merito alle tempistiche le stesse non potranno superare al mese di ricezione della suddetta richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. xy dell'Accordo Quadro.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.9 SB9 – Servizio Customer Satisfaction

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

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

L'Account Manager del Fornitore verrà contattato dal Referente dell'Amministrazione, nella persona di un proprio delegato alle attività descritte al presente punto, al fine di pianificare un incontro dedicato alla definizione:

a) della struttura e dei contenuti del questionario di Customer Satisfaction;
b) ai mezzi di comunicazione che il Fornitore dovrà utilizzare per la somministrazione dei questionari;
c) della lista dei destinatari;
d) dei contenuti del report progressivo che il Fornitore dovrà inviare al Referente dell'Amministrazione al temine di ogni singola indagine di Customer Satisfaction;
e) di eventuali altri incontri necessari alla conclusione delle attività di cui sopra.

Al termine dei suddetti lavori il Referente dell'Amministrazione, nella persona del delegato alle attività descritte al presente punto, ed il Fornitore, nella persona dell'Account Manager, sottoscriveranno un documento nel quale sarà riportato, nel dettaglio, quanto definito negli incontri sopra menzionati. Resta ferma l'impossibilità del Fornitore di imporre un proprio format relativo al servizio in oggetto. La decisione finale relativamente ai sub-punti precedenti a), b), c) d ed e) resta in capo al Referente dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà effettuare le attività di Customer Satisfaction con cadenza semestrale a partire dalla data di sottoscrizione del suddetto documento, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, avendo cura di condividere con il Referente dell'Amministrazione eventuali criticità riscontrate nella somministrazione del questionario e proponendo, ove ritenuto necessario, eventuali azioni correttive che il Referente dell'Amministrazione avrà facoltà di accettare o meno.

In corso di validità dell'AQ altresì il Referente dell'Amministrazione potrà richiedere all'Account Manager del Fornitore di modificare/integrare quanto precedentemente concordato in merito al servizio di Customer Satisfaction.

In merito alle strutture ricettive utilizzate dai singoli viaggiatori durante la vigenza dell'AQ, il Fornitore dovrà effettuare apposita attività di Customer Satisfaction così come indicato al successivo par. 6.1.9.1.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.9.1 Customer satisfaction sulle strutture ricettive utilizzate dai Viaggiatori

Il Fornitore, <u>con cadenza bimestrale</u> (ovvero nella miglior tempistica eventualmente offerta in sede di gara), dovrà inviare a mezzo mail (ovvero nelle modalità eventualmente offerte in sede di gara) ad ogni viaggiatore ovvero al relativo Richiedente abilitato (RArOFF-Line - RArON-Line) un questionario

per la rilevazione del grado di soddisfazione della singola struttura ricettiva (comprese strutture inserite nell'Hotel Program) utilizzata dal viaggiatore nel periodo oggetto di indagine.
La struttura del questionario che il Fornitore dovrà utilizzare sarà quella offerta in sede di gara.
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 & amenities (es. aria condizionata, mini bar, asciugacapelli, etc..), gradimento in generale;
- **Personale** – professionalità, cortesia.

I singoli questionari debitamente compilati saranno restituiti al Fornitore nelle modalità offerte in sede di gara.
Con cadenza semestrale il Fornitore dovrà, attraverso l'Account Manager, trasmettere al Referente Contratto un documento di analisi delle attività di customer statisfaction svolte sulle strutture ricettive utilizzate dai viaggiatori di tutte le Amministrazioni con evidenza, per singola struttura ricettiva, del numero di viaggiatori interpellati (che hanno dato riscontro) e dei diversi livelli di gradimento espressi sui singoli requisiti previsti nel questionario.
Insieme a detto documento di analisi il Fornitore potrà proporre, in linea con quanto previsto al par. 6.4.1 Hotel Program sub-punto b), un elenco di strutture ricettive che potranno essere utilizzate in alternativa a quelle strutture di cui si è avuto feedback negativo da parte dei viaggiatori.

6.1.10 B10 – Servizio controllo tariffe di riferimento aeree da parte di società terze

Il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione un audit mensile puntuale sul 100% delle transazioni per i biglietti aerei emessi in seguito alle *Richieste di Trasferta*/*Richieste di modifica* riconducibili al solo Servizio Standard sulle singole tariffe aeree esposte nella reportistica ufficiale, da parte di una società terza, indicata dal Fornitore in seguito alla richiesta di attivazione del servizio. Tale audit ha lo scopo di confermare le *Tariffe di riferimento*, propedeutiche al calcolo delle Percentuali di Risparmio per le spese di viaggio aeree secondo quanto indicato al paragrafo 9.4 del presente CT, che il Fornitore deve esporre per ogni prenotazione aerea addebitata.

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

Dati per controllo tariffario Aereo
Data emissione / Data utilizzo / Nr.Transazione / Tipologia Volo aereo (Naz.-Int.-Inc.) / Itinerario aereo (routing)/ Classe di viaggio (Business – Economy)
Fornitore (Nome vettore) / Tariffa di riferimento
Importo totale pagato / Di cui importo qualificabile come tasse / Importo netto pagato

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.11 SB11 – Servizio Gruppi

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

Il presente servizio consiste:

- nell'emissione dei Documenti di Viaggio rispondenti alle Richieste di trasferta Gruppi pervenute al BTC , nello specifico all'Area Gruppi, ovvero all'Implant attraverso i canali off-line (utilizzando l'Appendice B - Format Richiesta di Trasferta a mezzo EMAIL-FAX per il Servizio Gruppi), o miglior offerta, con un anticipo ≥ a 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti la *data presunta di inizio della trasferta richiesta*;
- nella gestione del processo di erogazione dei Documenti stessi, secondo quanto di seguito.

Ricevuta una Richiesta di trasferta Gruppi gli operatori del BTC/Implant dovranno dare riscontro, entro 1 ora lavorativa dalla ricezione della richiesta, a mezzo mail al Richiedente di riferimento, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, indicando il Codice ID Trasferta (Gruppi) e delle eventuali informazioni/dati necessari per poter procedere alle attività di verifica delle migliori opportunità, in termini di costi e di programmazione, rispetto alle necessità/indicazioni espresse dal richiedente.
Eventuali contatti telefonici tra Richiedente e Operatore, propedeutici al reperimento di dette informazioni/dati, dovranno essere poi riportati su apposita comunicazione scritta che l'Operatore dovrà inviare al Richiedente medesimo.

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

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

dovrà verificare, entro i successivi 4 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dello Schema di Accordo, le disponibilità più economiche offerte dal mercato rispetto alle necessità espresse nella richiesta (e successive comunicazioni) di riferimento inviando contestualmente almeno 3 soluzioni disponibili per singolo servizio richiesto (volo Aereo, e/o treno e/o pernottamento e/o trasporto locale, etc…) specificando altresì le relative policy.

Ricevuto riscontro scritto con l'indicazione delle soluzioni prescelte, l'Operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Richiedente di riferimento, entro le successive 5 ore lavorative, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, tutti titolo di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno richiesti insieme al programma di viaggio (programma che dovrà riportare nel dettaglio di tutte le informazioni/dati necessari per la corretta esecuzione della trasferta, gli importi dei singoli titolo di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno richiesti e l'importo totale della trasferta di gruppo).

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

Ricevuta la richiesta di modifica ed eventuali informazioni/dati aggiuntivi, l'Operatore dovrà dare riscontro al Richiedente entro 1giorno lavorativo inviando:

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

ovvero

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

In questo secondo caso l'Operatore dovrà inviare eventuali nuovi titoli di viaggio e/o buoni di viaggio/soggiorno entro 3 ore successiva al ricevimento di riscontro (scritto) da parte del richiedente, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dello Schema di Accordo, avendo cura di allegare il programma di viaggio aggiornato con il dettaglio degli importi aggiuntivi e l'importo totale aggiornato.

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

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.1.12 SB12 - Servizi di supporto al processo di Travel Management

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione la capacità consulenziale necessaria alla re-ingegnerizzazione del processo di gestione delle trasferte di lavoro della singola Amministrazione.

L'Amministrazione, nel richiedere tale servizio, si propone di ottimizzare il processo di gestione delle trasferte dell'Amministrazione esistente ("AS-IS") e di disegnarne uno nuovo ("TO-BE") coerente con l'evoluzione del contesto organizzativo così da agevolare il raggiungimento di un elevato livello di efficacia ed efficienza nella gestione del servizio stesso.

Le attività attese sono quelle relative alla mappatura del processo aziendale, nonché alla loro revisione e alla gestione del change management. Nello svolgimento di tali attività ci si aspetta che il Fornitore utilizzi metodologie di analisi organizzativa sperimentate, nonché sia in grado di facilitare il trasferimento di conoscenza verso il personale dell'Amministrazione e la raccolta ordinata nel tempo degli schemi e delle informazioni rilevanti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, in linea di massima dovranno essere svolte le seguenti macro attività in ottica di re-ingegnerizzazione del processo:

1) **Valutazione degli impatti organizzativi**

Il primo passo consiste nell'analizzare il "modus operandi" attualmente in essere, per ciascun ufficio/area/unità organizzativa coinvolto/a, attraverso l'individuazione e la rappresentazione dei principali flussi informativi della struttura organizzativa e dell'organizzazione "informale" (con particolare attenzione alle differenze tra le modalità di lavoro ufficiali e quelle praticate di fatto) al fine di ottenere il quadro di riferimento su cui la re-ingegnerizzazione avrà impatto.

L'analisi della situazione "AS-IS" deve prevedere la completa mappatura del processo identificato. Si chiede di raccogliere ed analizzare tutta la documentazione esistente relativa al processo di riferimento contenente le informazioni utili allo svolgimento dell'incarico (organigrammi, regolamenti, circolari, legislazione di riferimento, ecc.), nonché di ogni altra informazione che dovesse risultare di supporto alle attività operative.

Devono essere analizzate le singole attività dei processi oggetto di analisi al fine di definire una "catena del valore" che evidenzi in termini di efficacia e di qualità del ciclo procedurale: le caratteristiche generali del processo; le attività a basso valore aggiunto e le attività a maggior valore aggiunto; gli eventuali "colli di bottiglia"; le attività superflue, ridondanti, ripetitive all'interno del processo stesso; eccessi di flussi cartacei; le variabili fondamentali del processo ove significative (numero di risorse coinvolte, ruoli professionali e relative competenze, tempi di attraversamento, volumi di operatività, incidenza degli errori); copertura informatica, intesa come analisi del livello di informatizzazione dei processi rilevati.

Nell'ambito delle rilevazioni della situazione "AS-IS", saranno identificate le principali posizioni organizzative che rivestono maggiore "criticità" in termini di attribuzioni e competenze richieste.

A chiusura della fase di "AS-IS", per ogni processo, sarà prodotta la relativa documentazione tecnica.

2) **Analisi della situazione "TO-BE"**

L'analisi e il ridisegno del processo, in quanto caratterizzati da un elevato impatto organizzativo, sarà guidata dalla "messa in discussione" delle ipotesi di fondo dei processi stessi. Questo approccio, può suggerire importanti cambiamenti nell'organizzazione, nei sistemi informativi, nei ruoli e nelle competenze delle risorse umane, nelle regole interne e nei meccanismi operativi.

La re-ingegnerizzazione e la diffusione dei nuovi processi/procedure operative, sarà effettuata in ottica di:

- riduzione della documentazione cartacea circolante;
- semplificazione e automatizzazione del processo di autorizzazione;
- centralizzazione dei fornitori convenzionati (alberghi, noleggio auto, ecc.);
- definizione di azioni volte a generare risparmi di spesa per trasferte di lavoro;
- sensibilizzazione dei viaggiatori sui costi diretti e indiretti associati alle trasferta di lavoro e sugli associati impatti ambientali;

- promozione dell'uso di soluzioni di trasporto sostenibile in grado di ridurre l'impatto ambientale correlato alla trasferta di lavoro;
- monitoraggio del rispetto della Travel Policy.

I miglioramenti conseguibili attraverso le modifiche proposte devono essere dettagliati per singolo intervento al fine di verificare e misurare in fase di implementazione l'effettivo "assottigliamento" del gap di performance esistente tra la situazione "AS-IS" e quella "ottimale" definita sulla base dei fattori critici di successo individuati.
Sulla base dei nuovi scenari di ridisegno proposti si procederà poi all'identificazione degli impatti dei nuovi flussi operativi sugli assetti organizzativi, sulle risorse umane e sulle tecnologie.
I relativi business case saranno oggetto di monitoraggio nella fase di gestione del cambiamento.

A chiusura della fase "TO-BE", per ogni processo, saranno prodotti i documenti che tracceranno le soluzioni progettuali individuate.

3) Gestione del Change management

Per garantire il raggiungimento dei benefici derivanti dall'ottimizzazione o dalla reimpostazione dei processi, l'Amministrazione deciderà come attivare tutte le iniziative che favoriscano un'attenta ed efficace gestione del cambiamento. In tale ambito potrebbe essere richiesto al Fornitore di proporre interventi mirati ad esempio alla:

- definizione delle attività necessarie all'attuazione del cambiamento organizzativo dell'Amministrazione, tra cui in particolare le seguenti iniziative:
  a. attività di comunicazione verso l'interno dell'Amministrazione e verso l'esterno;
  b. attività di motivazione per il personale interno all'Amministrazione.
- attuazione delle iniziative di comunicazione definite.

Per tutte le attività su elencate, l'intervento che viene richiesto può essere sia di natura operativa che propositiva. Il Fornitore è chiamato di volta in volta a dare supporto nelle diverse attività in base alle esigenze del momento e dovrà garantire continuativamente la disponibilità di risorse in grado di coprire l'intera gamma di attività di competenza.

L'esecuzione ed il controllo dell'affidamento deve avvenire con un'attività di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di lavoro della fornitura è lo strumento di riferimento.

Per tutte le linee di attività il Fornitore predisporrà per l'Amministrazione entro il 20° (ventesimo) giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta di supporto, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro, un Piano di Lavoro indicante, tra l'altro, il dettaglio delle attività da realizzare, i documenti o altri specifici prodotti da predisporre e i relativi tempi di consegna. In ogni caso sarà cura dell'Aggiudicatario consegnare un aggiornamento del Piano di lavoro della fornitura quando si determini una variazione significativa nei suoi contenuti. Il Piano di Lavoro ed i suoi successivi aggiornamenti sono soggetti alla verifica ed approvazione da parte del Committente.

Per l'espletamento del servizio è richiesto un gruppo di lavoro articolato in relazione alle caratteristiche del servizio richiesto. Fermo restando che il puntuale dimensionamento delle attività potrà essere determinato solamente in fase di predisposizione del Piano di lavoro della fornitura, il gruppo di lavoro dovrà essere costituito al minimo dalle seguenti professionalità:

- n. 1 (uno) esperto coordinatore con almeno 8 (otto) anni di esperienza in attività di gestione e re-ingegnerizzazione dei processo di Travel Management. Specificatamente, tale figura è prevista per il coordinamento di tutte le attività che rientrano nel servizio opzionale in oggetto, per la supervisione delle attività espletate e sarà responsabile nei confronti del committente dell'avanzamento del servizio e dei risultati. Farà diretto riporto all'Account Manager;
- n. 1 (uno) esperto senior con almeno 4 (quattro) anni di esperienza in attività di gestione e re-ingegnerizzazione dei processi di Travel Management.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi in oggetto, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente CT. In ogni caso, l'Amministrazione si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza alle specifiche esigenze progettuali. Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Amministrazione procederà alla richiesta formale di sostituzione.
L'Amministrazione e il Fornitore provvederanno a concordare e a formalizzare nel piano di lavoro della fornitura, secondo le esigenze espresse dall'Amministrazione, le figure professionali da utilizzare.
Qualora il Fornitore, durante lo svolgimento delle prestazioni, dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica, motivata richiesta all'Amministrazione, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati.
Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti.

L'Amministrazione si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il Fornitore nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte del Fornitore, di tutte le disposizioni contenute nel presente CT. Ciò avverrà mediante la costante verifica, validazione e approvazione della qualità del servizio, dei semilavorati e dei prodotti finiti (deliverable), del rispetto dei tempi previsti nello svolgimento delle attività svolte.

A titolo di esempio si elencano alcune aree sulle quali è possibile ipotizzare una revisione del processo di gestione delle trasferte:

- *Revisione o nuova redazione del documento di Travel Policy;*
- *Rilevazione e revisione del flusso autorizzativo della richiesta di trasferta;*
- *Eliminazione dell'anticipo di cassa;*
- *Ottimizzazione della mobilità;*
- *Ottimizzazione, semplificazione e velocizzazione della gestione amministrativa delle Note Spese.*

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

6.2 I SERVIZI OPZIONALI

6.2.1 SO1 - Servizi di integrazione ai Sistemi Informativi

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

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

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

a) INTEGRAZIONE BASIC: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di un integrazione di un applicativo web con l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) o il richiamo di web service (con tracciati dati di vario formato, quale ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.) ovvero l'invio di un flusso di uscita con il quale vengono trasmessi i dati relativi alla singola Richiesta di trasferta pre-autorizzata. Il Fornitore dovrà garantire, a propria cura e spese, entro e non oltre 10 giorni dalla data di attivazione del contratto salvo diverso accordo tra le parti e pena l'applicazione delle eventuali penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro, il trasferimento, in via informatica ed automatizzata, dei dati relativi alle Richieste di trasferta preautorizzate, inviati informaticamente attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Le richieste di Trasferta effettuate attraverso i suddetti applicativi web delle Amministrazioni rientrano nella modalità off-line e pertanto verranno remunerate come tali.
b) INTEGRAZIONE LIGHT: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di un integrazione con il proprio sistema informativo con l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) o il richiamo di web service (con tracciati dati di vario formato, quale ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.) ovvero:
   - l'invio di un flusso di uscita con il quale vengono trasmessi i dati relativi alla Richiesta di trasferta pre-autorizzate ovvero alla Richiesta di Modifica autorizzata ovvero del preventivo scelto e autorizzato;
   - la ricezione di un flusso di entrata con i dati concernenti l'acquisto dei titoli (es. tipologia, numero biglietto, vettore, tratta di viaggio, voucher, costo reale, ecc.).

   Il Fornitore dovrà garantire entro e non oltre 30 giorni dalla data di conclusione del Contratto di Fornitura, salvo diverso accordo tra le parti e pena l'applicazione delle eventuali penali di

cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro, lo scambio dei suddetti dati, in via informatica ed automatizzata, inviati/ricevuti informaticamente attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Per tale pacchetto l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore un corrispettivo secondo quanto definito al par. 9.2 del presente CT. Le richieste di Trasferta ovvero di Modifica effettuate attraverso i suddetti Sistemi informativi delle Amministrazioni, qualora non comportino l'uso di modalità off-line in nessun passaggio intermedio, rientrano nella modalità on-line e pertanto verranno remunerate come tali.

c) INTEGRAZIONE HEAVY: che si presenta quando l'Amministrazione ha necessità di un integrazione con il proprio sistema informativo con l'utilizzo di protocolli di comunicazione quali la Posta Elettronica Certificata (PEC) o il richiamo di web service (con tracciati dati di vario formato, quale ad esempio, XML, XLS, CSV, etc.) ovvero:
   - l'invio di un flusso di uscita con il quale viene popolato il Travel Tool/Self Booking Tool con i dati relativi alla Richiesta di trasferta pre-autorizzate del singolo Richiedente;
   - l'invio di un flusso di ovvero alla Richiesta di Modifica autorizzata ovvero del preventivo scelto e autorizzato;
   - la ricezione di un flusso di entrata con i dati concernenti l'acquisto dei titoli (es. tipologia, numero biglietto, vettore, tratta di viaggio, voucher, costo reale, ecc.);
   - la generazione di file contabili compatibili con i gestionali in suo dall'Amministrazione;

   Il Fornitore dovrà garantire entro e non oltre 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto di Fornitura, salvo diverso accordo tra le parti e pena l'applicazione delle eventuali penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro, lo scambio dei suddetti dati, in via informatica ed automatizzata, inviati/ricevuti informaticamente attraverso il Sistema Informativo dell'Amministrazione. Per tale pacchetto l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore un corrispettivo secondo quanto definito al par. 9.2 del presente CT. Le richieste di Trasferta ovvero di Modifica effettuate attraverso i suddetti Sistemi informativi delle Amministrazioni, qualora non comportino l'uso di modalità off-line in nessun passaggio intermedio, rientrano nella modalità on-line e pertanto verranno remunerate come tali.

Resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere a qualsiasi adattamento procedurale e/o operativo necessario a garantire, comunque, il rispetto dei KPI, di cui al paragrafo 6.5 del presente CT, la loro misurazione e la produzione della relativa reportistica, anche in considerazione dell'eventuale applicazione delle penali previste nell'art. 13 dell'Accordo Quadro.

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

L'attivazione dei servizi base ed opzionali di gestione integrata delle trasferte di lavoro richieste nell'Ordine di Fornitura avverrà solo successivamente all'esito positivo della verifica di conformità del Sistema informativo realizzato dal Fornitore. La verifica di conformità si svolgerà in contraddittorio con il Fornitore e sulla base di prove tecniche dallo stesso definite.
Dell'esito della verifica di conformità sarà redatto apposito verbale in contraddittorio tra le parti.

6.2.2 SO2 - Implant

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

Il servizio opzionale di "*Implant"*, richiedibile dalle sole Amministrazioni per il Lotto 1, è consigliato esclusivamente per le Amministrazioni con grandi volumi di trasferte e con Viaggiatori dislocati in un numero limitato di sedi e dovrà essere, analogamente agli altri Servizi Opzionali, espressamente richiesto dall'Amministrazione in fase di Ordine di Fornitura.

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

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

L'attivazione del servizio di Implant dovrà avvenire entro 20 giorni lavorativi dalla data di invio al Fornitore delle suddette informazioni minime obbligatorie. I suddetti termini potranno essere derogati in preventivo accordo con l'Amministrazione interessata, in caso di criticità connesse ai locali messi a disposizione dell'Amministrazione stessa.
L'Amministrazione si farà carico dei costi vivi d'esercizio, ivi compresi, le varie utenze (energia elettrica, pulizia del locale, riscaldamento e condizionamento, ecc.) per tutta la durata contrattuale.

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

- essere costituito da un team di risorse professionali dedicate (di seguito "operatori Implant"), con bassa rotazione, con una seniority di almeno 5 anni nel settore del Business Travel, con una buona conoscenza delle lingue, in modo da soddisfare con la massima flessibilità le particolari esigenze di mobilità per lo svolgimento del servizio all'interno della sede dell'Amministrazione, rispettando quanto previsto nel presente CT per le Richieste riferite ad un Viaggiatore Semplice, ad un Viaggiatore TOP/ALIAS ed a Gruppi di viaggiatori.
- essere dotato di apparati informatici in grado di garantire l'operatività del personale, per quanto di competenza, sui sistemi informatici previsti nel presente CT e/o offerti dal Fornitore in sede di gara; gli apparati informatici necessari dovranno essere conformi almeno alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei requisiti minimi previsti nel decreto del Ministero dell'Ambiente pubblicato in G.U. del 17/01/2014 e scaricabili al sito del MATTM al seguente link http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf;

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

Il Fornitore dovrà garantire che:

- l'allestimento e la funzionalità dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, presso la sede indicata, avvenga entro il giorno lavorativo successivo alla stipula del Contratto;
- il proprio personale abbia, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, un contegno corretto sotto ogni riguardo, nonché dovrà vietare tassativamente allo stesso di eseguire attività diverse da quelle oggetto del presente Contratto presso i luoghi di prestazione del servizio;
- le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso la sede dell'Amministrazione dovranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione all'Amministrazione, almeno un giorno lavorativo prima dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione;
- Il locale dovrà essere utilizzato, sotto la sua piena ed esclusiva responsabilità, con la massima cura e diligenza, assumendosi l'obbligo di non destinarlo ad altri usi senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione, al solo fine dello svolgimento dei servizi oggetto del presente Contratto;
- sia rispettata la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro per le attività svolte nei locali forniti dall'Amministrazione, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti;
- alla scadenza, o se precedente alla data di cessazione del contratto, a rilasciare il locale all'Amministrazione, nello stato in cui è stato consegnato, salvo il normale deterioramento d'uso.

L'Amministrazione dovrà avere la facoltà di:

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

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà preavvisare l'Amministrazione interessata, in forma scritta, con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di effettuazione delle variazioni comunicate. Delle suddette variazioni ne dovrà essere data evidenza, sempre con 5 giorni lavorativi di anticipo, anche attraverso i sistemi di colloquio elettronico (Travel Tool e Self Booking Tool) utilizzati dall'Amministrazione, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.

Le Richieste di trasferta ovvero le Richieste di modifica ovvero le Richieste di cancellazione, potranno essere effettuate all'Implant nelle stesse modalità (on-line, off-line e applicativi web delle Amministrazioni) previste al paragrafo 5 del presente CT.

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

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

Qualora gli operatori dell'Implant vengano contattati per informazioni ovvero comunicazioni inerenti una Richiesta di Trasferta già effettuata (es. per controllare lo stato di avanzamento di una richiesta di servizio ovvero per verificare lo stato di consegna di un Documento di Viaggio ovvero per modificare una prenotazione ovvero per cancellare una prenotazione), avranno l'obbligo di recepire dall'interlocutore il "Codice ID Trasferta" della Richiesta di Trasferta interessata prima di dare seguito a quanto richiesto.

Resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere a qualsiasi adattamento procedurale e/o operativo necessario ad assicurare la piena integrazione dei Servizi Base con l'Implant e a garantire, comunque, il rispetto degli obiettivi di saving e di compliance per i KPI di cui all'Accordo Quadro, la loro misurazione e la produzione della relativa reportistica, anche in considerazione dell'eventuale applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

L'attivazione del servizio avverrà il giorno lavorativo successivo alla data di attivazione del servizio secondo quanto specificato sopra, per consentire al Fornitore l'allestimento e la completa funzionalità dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, salvo diverso accordo tra le parti pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Qualora l'Amministrazione non indicherà nell'Ordine di Fornitura tale servizio, non potrà poi richiederne l'attivazione durante l'esecuzione del contratto.

Il corrispettivo per la prestazione del presente servizio è ulteriore e, quindi, non compreso nel corrispettivo relativo agli altri servizi (Servizi Base e altri Servizi Opzionali) secondo quanto previsto nel paragrafo 9 del presente CT.

6.2.2.1 L'Implant per il Servizio Opzionale di Gestione Mobilità

Qualora il servizio opzionale di Gestione della Mobilità venga attivato, ciascun operatore dell' Implant ricevuta una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica, riconducibile al servizio in oggetto,

dovrà, in aggiunta a quanto previsto sopra e nel rispetto di quanto definito nel paragrafo 6.2.4 del presente CT, essere in grado di:

- fornire informazioni di dettaglio al Richiedente (ovvero al Viaggiatore) relativamente ai servizi di trasporto pubblico locale, regionale e nazionale, ma anche sulle altre modalità di trasporto sostenibile indicate nelle soluzioni di viaggio integrate proposte (es. orari dei mezzi di trasporto pubblici, informazioni sul percorso, ecc.);
- individuare le soluzioni integrate di viaggio in grado di ottimizzare costi e tempi di viaggio curando l'intero spostamento del viaggiatore dal punto di interesse di partenza desiderato al punto di interesse finale e relativo viaggio di ritorno, includendo gli spostamenti intermedi e il primo e ultimo miglio (es. da e verso il punto di partenza del primo vettore di trasporto, dal punto di arrivo del vettore di trasporto, da e verso l'albergo/punto di interesse finale, ecc.);
- prenotare ed emettere i Documenti di viaggio necessari allo svolgimento di una trasferta, nel rispetto di quanto indicato nel paragrafo 6.2.4 del presente CT.

6.2.3 SO3 - Self Booking Tool

Il Fornitore dovrà assicurare, a tutte le Amministrazioni che ne faranno specifica richiesta, uno applicativo denominato Self Booking Tool (per brevità SBT), fruibile via web, attraverso il quale i soli utenti abilitati possono autonomamente prenotare ovvero richiedere uno o più servizi propedeutici all'espletamento di un viaggio di lavoro.

Per accedere alla propria "area personale" del SBT ogni "Richiedente abilitato" (come indicato nel paragrafo 7.2 nel presente CT) dovrà inserire un proprio "codice identificativo" (Codice ID Utenza) e una "password personale" (PWD). I Codici ID Utenza e le PWD verranno assegnate e trasmesse ad ogni utente dal Fornitore secondo le modalità e i tempi indicati nel paragrafo 7.2 del presente CT.

Sempre dalla propria area personale, l'utente dovrà avere la possibilità, per singola trasferta e per gli eventuali trasferimenti aerei, trasferimenti marittimi, noleggi a breve termine senza autista, soggiorni/pernottamenti necessari all'espletamento della trasferta stessa, di:

a) Inserire almeno i dati/le informazioni necessarie alla visualizzazione delle soluzioni disponibili rispetto al servizio richiesto. Nel dettaglio:
   - per i trasferimenti aerei:
     - Data di partenza *
     - Orario locale di partenza *
     - Stazione Aeroportuale di partenza *
     - Stazione Aeroportuale di destinazione *
     - Classe di Viaggio *
   - per i trasferimento marittimi:
     - Data di partenza *
     - Orario locale di partenza *
     - Stazione Portuale di partenza *
     - Stazione Portuale di destinazione *
     - 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 – es. autovettura, motociclo, autocarro, etc..- , alla targa, alle misure e/o al modello e all'alimentazione unicamente se il veicolo è alimentato a gas o metano ovvero bi-fuel)

- per i noleggi a breve termine senza autista:
  - 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

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" (una prenotazione in stato di "sospeso" è da intendersi come prenotazione effettuata ma senza richiesta di emissione del relativo Documento di Viaggio al Fornitore. Lo stato di "sospeso" della prenotazione dovrà essere vincolato unicamente al time limit di emissione, previsto nella policy di riferimento, imposto dall'Operatore Finale. Tale funzionalità, ovviamente, non dovrà essere utilizzabile qualora la policy dell'Operatore finale ovvero tariffaria: preveda il pagamento contestuale alla prenotazione; non permetta questo tipologia di operazione;
e) inviare al Fornitore, contestualmente alla scelta/selezione della soluzione preferita tra quelle visualizzate attraverso il SBT ovvero allo sblocco, da parte dell'utente, di una prenotazione in stato di "sospeso", conferma/autorizzazione all'emissione del relativo Documento di Viaggio.

Con riferimento a quanto appena prescritto per Trasferimenti aerei, Trasferimenti marittimi, Noleggi a breve termine senza autista, Soggiorni/pernottamenti, si specifica che i Documenti di viaggio di cui venga confermata l'emissione dovranno essere emessi ed inviati entro il time limit relativo all'emissione del singolo Documento di Viaggio indicato dalla policy di riferimento. Qualora il suddetto time limit ricada al di fuori dell'orario di attività dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant, l'emissione e l'invio dei suddetti Documenti di viaggio dovranno essere comunque garantiti dagli operatori dell'Area Gestione Emergenze.

Per quanto riguarda eventuali Trasferimenti ferroviari, Visti consolari, Servizi Vari necessari all'espletamento della trasferta di lavoro, il SBT dovrà essere strutturato in modo tale che attraverso lo stesso possano essere inviati al BTC/Implant, per singola Richiesta di trasferta, almeno i dati/le informazioni, minime e obbligatorie previste al paragrafo 5.4.1 del presente CT.

Con riferimento a quanto appena prescritto in merito ai Trasferimenti ferroviari, Visti consolari, Servizi Vari, si specifica che le attività in capo al Fornitore ed i time limit ad esse connessi sono quelli per il

Servizio Standard, per il Servizio Urgente e per il Servizio Emergenze ossia nei paragrafi 6.1.1, 6.1.2 e 6.1.3 del presente CT.

Eseguito l'accesso alla propria area personale del SBT, l'utente dovrà altresì poter:

- selezionare i dati/informazioni relativi ai viaggiatori pre-caricati su sistema dal Fornitore (vedi paragrafo 7.2 del presente CT);
- inserire alcune informazioni aggiuntive, rispetto a quelle pre-caricate dal Fornitore secondo quanto indicato al paragrafo 7.2 del presente CT, nel dettaglio:
  - Informazioni relative al ***Profilo Viaggiatore selezionato***:
    - Viaggiatore ALIAS;
  - Informazioni relative alla ***Comunicazione Richiedente ↔ BTC/Implant***:
    - Recapito e-mail e/o fax per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant *
    - Recapiti telefonici e riferimenti per comunicazioni urgenti da parte del BTC/Implant
  - Informazioni relative all' ***Invio dei Documenti di Viaggio***:
    - Recapito e-mail e/o fax 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 e/o fax (es. Passaporti, Visti Consolari).
  - Informazioni relative alla ***Fatturazione***:
    - Centro di Costo di addebito/accredito dei servizi richiesti *

Si specifica inoltre che le informazioni evidenziate con un asterisco (*) sono informazioni che l'utente dovrà inserire obbligatoriamente cosi che la Richiesta di trasferta possa essere lavorata nei termini previsti da contratto.

Inoltre dovrà essere prevista nel SBT, qualora richiesta dalla singola Amministrazione ovvero dal Referente AQ, la possibilità per il Fornitore di:

- inserire e rendere visibili le informazioni utili all'utente (es. recapiti dell'Area BTC/Implant e/o dell'Area Reclami) nonché messaggi di carattere istituzionale;
- attivare per singola utenza almeno 1 step autorizzativo relativo all'approvazione, da parte dell'autorizzatore di riferimento, delle soluzioni prescelte dall'utente prima che le stesse pervengano al BTC/Implant sotto forma di autorizzazione all'emissione di un Documento di viaggio.

Qualora l'Amministrazione intenda prevedere nel contratto il servizio in oggetto dovrà espressamente darne evidenza nell'Ordine di Fornitura. Qualora questo non avvenga l'Amministrazione non potrà richiederne l'attivazione durante l'esecuzione del contratto. L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

il corrispettivo relativo al servizio in oggetto verrà addebitato all'Amministrazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 9 del presente CT, ed è ulteriore e, quindi, non compreso nel corrispettivo relativo agli altri servizi (Servizi Base e altri Servizi Opzionali).

6.2.3.1 Indisponibilità del Self Booking Tool ed eventuali interventi di manutenzione

Per quanto riguarda le Richieste di trasferta che saranno effettuate a mezzo SBT, sia che queste rientrino nel Servizio "Standard" che "Urgente" che "Emergenze", l'attivazione e l'utilizzo del suddetto strumento determinerà delle restrizioni in merito all'utilizzo dei fax o delle e-mail per i Richiedenti abbinati alle utenze di cui l'Amministrazione abbia richiesto apposita attivazione.

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

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

Nel primo caso, il Fornitore dovrà segnalare tempestivamente la problematica riscontrata all' Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento ovvero, nel caso lo stesso non fosse stato comunicato all'AdV, alle utenze attivate per singola Amministrazione indicando altresì i tempi di riattivazione, pena l'applicazione delle eventuali penali all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di rispettare i tempi di riattivazione, precedentemente comunicati, dovrà segnalare temepestivamente all' Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento ovvero, nel caso lo stesso non fosse stato comunicato all'AdV, alle utenze attivate per singola Amministrazione, le nuove tempistiche per il ripristino.

Successivamente al ripristino della connessione al Travel Tool, il Fornitore dovrà inviare tempestivamente all' Amministrazione, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento ovvero, nel caso lo stesso non fosse stato comunicato all'AdV, alle utenze attivate per singola Amministrazione, una comunicazione di avvenuto ripristino.

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

Si sottolinea inoltre che eventuali interventi di manutenzione ordinaria ovvero straordinaria del SBT dovranno essere programmati ed eseguiti dall'AdV nell'orario di chiusura del BTC/Implant e comunicati all' Amministrazione interessata, nello specifico al Referente Amministrazione di riferimento ovvero, nel caso lo stesso non fosse stato comunicato all'AdV, alle utenze attivate per la singola Amministrazione, 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, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

6.2.4 SO4 - Servizio di gestione della mobilità

Lo scopo del servizio è soddisfare le esigenze di mobilità del personale delle Amministrazioni puntando all'ottimizzazione dei costi e tempi di viaggio, considerando per singola trasferta di lavoro, l'intero percorso integrato che consente al soggetto richiedente lo spostamento dal punto di interesse di partenza al punto di interesse di arrivo nel rispetto degli orari indicati nella richiesta di trasferta e favorendo l'uso di soluzioni di trasporto sostenibili.

Ad ogni modo tale servizio non potrà essere richiesto dall'Amministrazione come interamente sostitutivo ai Servizi Base (Standard, Urgente e Emergenze).

Gli obiettivi che si intende perseguire attraverso l'attivazione del servizio di gestione della mobilità, sono di seguito sinteticamente riportati:

- individuare le soluzioni integrate di viaggio più economiche tenuto conto di tutti i costi associati all'intero percorso di spostamento che la richiesta di trasferta comporta;
- ridurre il numero, la lunghezza e la necessità degli spostamenti durante la trasferta di lavoro che incidono sui costi di trasferta (es. costi associati al tempo sottratto all'attività lavorativa), sul benessere del viaggiatore e sugli impatti ambientali generati dalla trasferta;
- favorire la mobilità sostenibile e l'integrazione modale prevedendo un ricorso più spinto all'uso del trasporto pubblico locale di linea e favorendo il ricorso ad altre soluzioni di trasporto sostenibili;
- soddisfare le esigenze di mobilità attraverso un uso più efficiente e integrato delle infrastrutture (esistenti) di trasporto.

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

Contestualmente all'Ordine di Fornitura, per dar seguito all'attivazione del medesimo, l'Amministrazione dovrà indicare i l'elenco dei nominativi di chi potrà inoltrare al BTC/Implant le relative Richieste di trasferta secondo le modalità off-line ovvero le modalità on-line (qualora offerte in gara) definite nel paragrafo 7 del presente CT.

Posto quanto sopra, rientrano nel Servizio di Gestione della Mobilità, qualora sia richiesto in Ordine di Fornitura, tutte le Richieste di Trasferta pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant attraverso i canali off-line (mail ovvero fax ovvero telefono ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore) nonché attraverso altre

modalità offerte in sede di gara, con un anticipo ≥ a 4 (quattro) giorni lavorativi antecedenti la *data di partenza*[24], al fine di soddisfare gli obiettivi sopra descritti.

Ricevuta la Richiesta di trasferta gli operatori del BTC/Implant dovranno verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 8 ore lavorative successive alla ricezione della Richiesta di trasferta, il *consuntivo* delle "soluzioni integrate di viaggio" individuate (mix aereo, treno, soggiorno, etc … inclusi eventuali spostamenti primo ultimo miglio e intermedi), pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.
L'operatore del BTC/Implant, ricevuto riscontro dal Richiedente sulla soluzione prescelta dovrà entro il time limit di 2 ore lavorative successive alla ricezione della singola soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit relativo all'emissione di ciascun singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 2 ore ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i Documento/i di Viaggio necessario/i all'espletamento della trasferta, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora l'operatore del BTC/Implant dovesse rilevare che la soluzione prescelta non sia più disponibile *ovvero* risulti disponibile ma a costi superiori rispetto a quelli proposti e successivamente prescelti, dovrà inviare, secondo le modalità prescritte al paragrafo 5.3.9 del presente CT ed entro il time limit di 4 ore lavorative successive alla ricezione della soluzione prescelta, un nuovo *consuntivo* con delle soluzioni alternative integrate di viaggio, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.
L'operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le nuove soluzioni alternative proposte dallo stesso, dovrà entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della singola soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit relativo all'emissione di ciascun singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto termine di 1 ora ovvero entro l'orario di chiusura dell'Area Viaggiatore Semplice/TOP ovvero dell'Implant qualora l'orario di chiusura sia antecedente ai suddetti termini, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio eventualmente necessario/i all'espletamento della trasferta, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.

Rientrano nel Servizio di Gestione della Mobilità anche tutte le Richieste di modifica, di una Richiesta di trasferta già trasmessa al BTC/Implant, pervenute al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore

[24] Ad esempio rientra nel Servizio di Gestione della Mobilità una Richiesta di Trasferta effettuata:
- in data lunedì 16/12/2016 entro l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, con partenza venerdì 20/12/2016 alle ore 00:01;
- in data martedì 17/12/2016 entro l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, con partenza sabato 21/12/2016 alle ore 00:01;
- in data martedì 17/12/2016 entro l'orario di fine servizio dell'Area Viaggiatore Semplice ovvero dell'Area Viaggiatore Top, del BTC, ovvero dell'Implant, con partenza lunedì 23/12/2016 alle ore 00:01.

Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant con un anticipo ≥ a 4 (quattro) giorni lavorativi antecedenti la *data di riferimento della modifica richiesta*[25].

Gli operatori del BTC, ricevuta la Richiesta di modifica dovranno, secondo quanto prescritto al paragrafo 6.9 del presente CT:

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della richiesta stessa, la conferma della modifica effettuata insieme al/ai nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto.

ovvero

- verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il time limit di 4 ore lavorative successive alla ricezione della richiesta stessa, le nuove soluzioni integrate di viaggio. In questo caso l'operatore del BTC/Implant, successivamente alla ricezione della soluzione prescelta tra le quelle proposte dallo stesso, dovrà, entro 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della soluzione prescelta *ovvero* entro il time limit, relativo all'emissione di ciascun singolo Documento di Viaggio, indicato dalla policy di riferimento qualora questa preveda un'emissione anticipata rispetto al suddetto time limit 1 ora, emettere ed inviare il/i nuovo/i Documento/i di Viaggio se previsto/i;

pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.

Rientrano nel Servizio di Gestione della Mobilità anche tutte le Richieste di cancellazione, parziale o totale, di trasferte riconducibili al Servizio di Gestione della Mobilità. Eventuali rimborsi, parziali o totali a seconda di quanto previsto dalle policy dell'Operatore Finale di riferimento, dovranno essere effettuati dal Fornitore attraverso i canali off-line (mail ovvero fax) ovvero canali on-line, qualora offerti in sede di gara, nei tempi descritti al paragrafo 6.1.5 del presente CT,

In merito ai Servizi di Gestione della Mobilità richiesti in modalità telefonica, si specifica che detta modalità sarà utilizzata nel caso di reale impossibilità di comunicare con il BTC/Implant attraverso gli altri canali sopra menzionati (mail ovvero fax ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore). In via eccezionale e solo in caso di reale necessità, il BTC/Implant potrà essere contattato telefonicamente anche per ricevere dallo stesso informazioni necessarie alla formulazione della Richiesta di trasferta *ovvero* nella Richiesta di modifica ad una Richiesta di trasferta già inviata al BTC/Implant. L'operatore del BTC/Implant dovrà fornire, per quanto di competenza, tutte le

[25] Ad esempio rientra nel Servizio di Gestione della Mobilità una Richiesta di modifica effettuata:

- in data lunedì 16/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo della partenza, inizialmente programmata alle ore 18:00 del giorno 16/12/2016, il giorno venerdì 20/12/2016 alle ore 00:01, dove la data del 20/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta;
- in data martedì 17/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo della partenza, inizialmente programmata alle ore 18:00 del giorno 17/12/2016, il giorno sabato 21/12/2016 alle ore 00:01, dove la data del 21/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta;
- in data martedì 17/12/2016 alle ore 10:00, che preveda il posticipo della partenza, inizialmente programmata alle ore 18:00 del giorno 18/12/2016, il giorno lunedì 23/12/2016 alle ore 00:01, dove la data del 23/12/2016 è da intendersi la data di riferimento della modifica richiesta.

informazioni necessarie a soddisfare quanto richiesto dall'interlocutore telefonico indicando altresì gli strumenti che l'interlocutore stesso potrà utilizzare in futuro per gestire in autonomia le espresse esigenze.

Si specifica che gli obblighi, in termini di "tempi (time limit)" di effettuazione delle attività in capo al BTC/Implant del Fornitore, sono legati all'orario di lavoro del BTC/Implant stesso previsto nel presente CT *ovvero* offerto in sede di gara.

Inoltre le Richieste di trasferta, *ovvero* le Richieste di modifica ad un Richiesta di trasferta già inviata al BTC/Implant, trasmesse dopo l'orario di termine del servizio del BTC/Implant prescritto nel presente CT *ovvero* offerto in sede di gara, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

il corrispettivo relativo al servizio in oggetto verrà addebitato all'Amministrazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 9 del presente CT, ed è ulteriore e, quindi, non compreso nel corrispettivo relativo agli altri servizi (Servizi Base e altri Servizi Opzionali).

6.2.5 SO5 - Servizio di organizzazione videoconferenza

Il Fornitore dovrà assicurare, qualora richiesti dalla singola Amministrazione e quale modalità aggiuntiva o alternativa alla mobilità fisica (attraverso cioè i normali vettori di trasporto), i servizi di organizzazione e realizzazione di sessioni di videoconferenza o videocomunicazione.

Il Fornitore dovrà strutturarsi in modo tale da garantire la gestione di:

- singole Richieste di trasferta, riconducibili al Servizio Base Standard, per l'organizzazione di una sessione di videoconferenza punto-punto in sostituzione della trasferta che pervengano al BTC, nello specifico all'Area Viaggiatore Semplice ovvero all'Area Viaggiatore Top, ovvero all'Implant attraverso le modalità off-line (mail ovvero fax ovvero telefono ovvero fisicamente a mano presso l'eventuale Implant del Fornitore) ovvero attraverso il Travel Tool, di cui al paragrafo 4 del presente CT;
- singole Richieste di trasferta, riconducibili al Servizio Opzionale di Gestione della mobilità per l'organizzazione di una sessione di videoconferenza point-to-point in sostituzione della trasferta;
- singole Richieste di Brief, inviate in forma scritta con congruo anticipo di almeno 30 giorni lavorativi all'Account manager del Fornitore, per l'organizzazione di una sessione di videoconferenza multi-punto (fino ad un massimo di 30 partecipanti, in contemporanea, e per un massimo di 4 sedi diverse coinvolte).

A titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo si indicano le informazioni minime che il Richiedente potrà indicare per richiedere una videoconferenza multi-punto:

- Siti/Località (massimo 4)
- Data
- Ora presunta inizio:
- Durata prevista
- Numero partecipanti
- Indirizzo sede lavorativa partecipanti conferenza;
- Tipo di tecnologia richiesta;
- Modalità e servizi aggiuntivi tra cui:
  - la Check List: controllo dei partecipanti in base alla lista degli invitati;
  - il Numero partecipanti: per sapere quanti partecipanti sono presenti;
  - la Lecture mode: possibilità che il sito principale venga visto in broadcast da tutti i partecipanti e che il sito principale veda allo stesso tempo tutti i partecipanti;
  - la modalità Voice switching: tutti i siti collegati in videoconferenza vedono sul proprio schermo l'immagine di chi parla. Quando un partecipante prende la parola da un altro sito, viene automaticamente visualizzata l'immagine del nuovo relatore;
  - Dial out: gli operatori effettuano le chiamate verso uno o più partecipanti, all'inizio o nel corso di una conferenza;
  - Videostreaming: pubblicazione su pagine web che consente di seguire l'evento o la conferenza su internet, in real time o in differita.
  - Registrazione: registrazione della conferenza e invio del relativo file (NB: Le copie delle registrazioni dovranno essere conservate dall'operatore per 30 giorni solari; trascorso tale periodo non saranno più disponibili.)

Successivamente alla ricezione della Richiesta di Trasferta ovvero la Richiesta di Brief, il Fornitore dovrà procedere con le seguenti fasi:

1) **Analisi della richiesta**

Il Fornitore dovrà:

- definire l'allestimento tecnico (Es. gli apparati di videocomunicazione conformi agli standard maggiormente diffusi, il software di videocomunicazione , il sistema di diffusione audio e/o video, schermo per proiezione o videoproiettore, computer multimediale interfacciato con videoproiettore, l'impianto di microfonia ed amplificazione per sala, etc.) di cui dovranno essere dotate le strutture da proporre per effettuare la videoconferenza punto-punto ovvero la videoconferenza multi-punto in funzione del tipo di tecnologia richiesta (Es. di video-connessione o di web-meeting o con totale interattività);
- effettuare la ricerca delle strutture più adeguate in funzione della tipologia di videoconferenza (es. centri congressi, alberghi e sale meeting con capienza massima per n. 30 persone, nel caso di Richiesta di Brief), dei siti/punti di partenza/punti di arrivo indicati dall'Amministrazione e della distanza dalla sede dell'Amministrazione;
- contattare le suddette strutture per verificare la disponibilità per le date indicate;
- verificare che le sale corrispondano ai requisiti generali e tecnici;

- avviare la trattativa commerciale con i singoli fornitori necessarie ad offrire all'Amministrazione le soluzioni migliori che rispondono a quanto richiesto;

2) Invio del consuntivo

Il Fornitore dovrà proporre un *consuntivo* contenente almeno una soluzione ed inviare il medesimo al Richiedente:

- (*in caso di Richiesta di trasferta riconducibile al Servizio Base Standard*) nel rispetto dei time limits definiti nel paragrafo 6.1.1 del presente CT;
- (*in caso di Richiesta di trasferta riconducibile al Servizio Opzionale di Gestione della mobilità*) nel rispetto dei time limits definiti nel paragrafo 6.2.4 del presente CT;
- (*in caso di Richiesta di Brief*) nel rispetto del time limits di 15 giorni lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di Brief.

Il suddetto *consuntivo* dovrà riportare per ogni soluzione proposta:

- (*in caso di Richiesta di trasferta riconducibile al Servizio Base Standard e in caso di Richiesta di trasferta riconducibile al Servizio Opzionale di Gestione della mobilità*) il Codice ID Trasferta;
- la scheda riepilogativa delle caratteristiche della videoconferenza (data, durata, sito, partecipanti, etc.);
- la descrizione della struttura individuata per la videoconferenza;
- le descrizioni dei servizi (es. condivisione files, condivisione schermo PC, lavagna elettronica condivisa, etc.) e del materiale incluso nell'offerta e presente nella struttura;
- la descrizione di eventuale materiale mancante nella struttura e fornito tramite propri collaboratori e società di fiducia;
- il preventivo ovvero l'offerta economica con dettaglio dei servizi inclusi;

3) Definizione e accettazione del servizio proposto con i relativi costi

Successivamente alla ricezione del consuntivo, il Richiedente dovrà dare riscontro al Fornitore del preventivo scelto.

4) Organizzazione operativa

Il Fornitore si obbliga a confermare le prenotazioni e tutti i servizi necessari alla realizzazione della sessione di videoconferenza inclusi nel preventivo scelto. Altresì il Fornitore dovrà emettere ed inviare il Voucher di prenotazione della sessione di videoconferenza:

- (*in caso di Richiesta di trasferta riconducibile al Servizio Base Standard*) nel rispetto dei time limits definiti nel paragrafo 6.1.1 del presente CT;
- (*in caso di Richiesta di trasferta riconducibile al Servizio Opzionale di Gestione della mobilità*) nel rispetto dei time limits definiti nel paragrafo 6.2.4 del presente CT;
- (*in caso di Richiesta di Brief*) nel rispetto del time limits di 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della Richiesta di Brief.

Il Fornitore dovrà garantire, attraverso un proprio responsabile tecnico o da personale qualificato e di fiducia, il coordinamento presso le struttura scelta (*in caso di Richiesta di Brief*):

- dell'allestimento della/e sala;
- degli allestimenti tecnici, audio e video necessari nelle sale;
- dell'allestimento delle postazioni informatiche;
- della prova delle attrezzature;

5) Svolgimento

Durante tutto lo svolgimento temporale della sessione di videoconferenza il Fornitore dovrà garantire, se richiesto dall'Amministrazione:

- l'assistenza tecnica (on-line o con la presenza in sala di un operatore, dalle 8,30 alle 19,30 nei giorni feriali);
- (*in caso di Richiesta di Brief*) l'uso di cabine regia audio/video in relazione alla tipologia di videoconferenza richiesta;
- (*in caso di Richiesta di Brief*) la presenza di una troupe di ripresa in relazione alla tipologia di videoconferenza richiesta.

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

Il corrispettivo relativo al servizio in oggetto verrà addebitato all'Amministrazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 9 del presente CT, ad accettazione da parte dell'Amministrazione del suddetto consuntivo.

6.2.6 SO7 - Servizio di Recupero IVA

Solo per il Lotto 2, laddove sia espressamente richiesto da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà effettuare, nei confronti dell'Amministrazione richiedente, il servizio di Recupero IVA.

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

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

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

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

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

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

L'attivazione del servizio sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

Il corrispettivo relativo al servizio in oggetto verrà addebitato all'Amministrazione, secondo quanto previsto nel paragrafo 9 del presente CT, ad accettazione da parte dell'Amministrazione della suddetto report.

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

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

Si premette che l'AdV nello specifico delle attività inerenti una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica, che vedono impegnati gli operatori del BTC (assegnati alle Aree Viaggiatore Semplice, Viaggiatore TOP/ALIAS, Gruppi, Gestione Emergenze) ovvero dell'Implant ed i Professionisti di cui al paragrafo 8.1 del presente CT, dovrà garantire:

1. il rispetto di quanto prescritto:
   - nei documenti contrattuali;
   - nella Travel Policy della singola Amministrazione, comprese comunicazioni ovvero disposizioni emesse dalle singole Amministrazioni ad integrazione e/o modifica delle Travel Policy trasmesse;
   - nelle comunicazioni ovvero disposizioni emesse dalle singole Amministrazioni ed inerenti le trasferte di lavoro del proprio personale;
2. l'utilizzo dei principali e più efficaci strumenti, presenti sul mercato dei Viaggi e utilizzabili dal Fornitore sia off-line che on-line *(es. CRS, GDS, OTA, Siti istituzionali degli Operatori finail, in sintesi gli strumenti di e-commerce presenti nel mercato dei Viaggi)* diretti alla ricerca, prenotazione ed offerta delle "migliori opportunità di acquisto", in ottica di numerosità e di costi, disponibili al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta;
3. l'assegnazione, ad ogni Richiesta di trasferta, di un "Codice ID Trasferta" identificativo della singola trasferta *(nel caso di richieste effettuate a mezzo Travel Tool ovvero Self Booking Tool*

dovrà essere prevista apposita funzionalità che generi automaticamente il suddetto "Codice ID Trasferta");

4. la lavorazione delle Richieste di trasferta ricevute solo se alle stesse risultino abbinate le informazioni indicate come "obbligatorie", al paragrafo 5 del presente CT, nonché quelle necessarie all'operatore del BTC/Implant per la corretta erogazione di quanto richiesto;
5. la lavorazione delle Richieste di trasferta ricevute solo se alle stesse risultino abbinate le relative autorizzazioni alla trasferta interne alle singole Amministrazioni;
6. la lavorazione delle Richieste di modifica o di rimborso ricevute solo se alle stesse risultino abbinate le informazioni necessarie all'operatore del BTC/Implant per la corretta erogazione di quanto richiesto;
7. l'applicazione alle singole Amministrazioni delle migliori tariffe offerte dagli Operatori Finali, sia attraverso gli strumenti di cui al precedente sub-punto 2 che attraverso tariffe "dedicate o corporate" (paragrafo 6.4 e 6.4.1 del presente CT), e a non apportare alle medesime alcun "ricarico" (Mark-up);

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

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

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

- eventuale documento relativo alla Travel Policy vigente nella singola Amministrazione, correlato da eventuali comunicazioni e/o disposizioni emesse ad integrazione e/o modifica della Travel Policy stessa;

ovvero

- eventuali comunicazioni e/o disposizioni inerenti i Viaggi di Lavoro del personale di riferimento della singola Amministrazione.

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

6.3.1 Prescrizioni generali relative l'emissione di un Documento Viaggio

Nel dettaglio sono descritte le prescrizioni generali in capo al Fornitore ed in capo alle Amministrazioni nel caso di richiesta inerente l'emissione della tipologia di Documenti di viaggio richiedibili, indicati nel paragrafo 4 del presente CT:

1. Ogni Documento di Viaggio dovrà essere emesso:
   a) in formato elettronico, ove possibile, nonché trasmesso, al Recapito ovvero indirizzo per l'invio dei Documenti di Viaggio indicato nella richiesta, nelle seguenti modalità:
      - a mezzo e-mail;
      - a mezzo fax, qualora specificato nella richiesta;
      - a mezzo posta[26] qualora non sia possibile inviarlo, per la tipologia di Documento di Viaggio emesso, a mezzo e-mail o fax;

      ovvero

   b) in formato cartaceo, ove non sia previsto il formato elettronico ovvero sia richiesto il ritiro presso l'Implant, nonché consegnato nelle seguenti modalità:
      - a mezzo posta, al Recapito ovvero all'indirizzo per l'invio dei Documenti di Viaggio indicato nella richiesta;
      - a mano, da parte degli operatori dell'Implant, direttamente al Richiedente (ovvero al viaggiatore);
      - la carta utilizzata per l'emissione dei Documenti di viaggio dovrà essere conforme almeno alle specifiche tecniche e alle clausole di contrattuali contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente del 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) in cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l' Acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013, scaricabile al sito http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GU_acquisto_carta.pdf.
2. Qualora nella Richiesta di trasferta venga indicato, per uno o più tipologie di servizio (es. Prenotazione Aerea, Prenotazione Ferroviaria, etc…) di "emettere il Documento di Viaggio relativo al servizio richiesto senza l'invio delle soluzioni alternative previste da contratto", l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, nei time limit prescritti in merito nel presente CT, il Documento di Viaggio relativo al servizio richiesto senza l'invio preventivo, ove previsto, di alcuna "soluzione alternativa".
3. Qualora non sia possibile soddisfare le prescrizioni specifiche, previste nel presente CT per ogni tipologia di servizio richiesto[27], gli operatori del BTC/Implant dovranno immediatamente contattare il Richiedente (ovvero il viaggiatore in casi di reale necessità o se indicato nella richiesta ricevuta) a mezzo e-mail (ovvero fax ovvero telefono ove prescritto ovvero necessario per soddisfare la richiesta in tempo utile rispetto ai tempi di risposta in capo al BTC/Implant prescritti nel presente CT o qualora la situazione, in termini di urgenza o

[26] Per "posta" si intende a mezzo corriere espresso ovvero posta prioritaria, ovvero raccomandata 1, etc … .

[27] Esempio: richiesta di una Prenotazione Aerea con biglietto a tariffa "chiusa" in classe Business su uno specifico volo operativo sulla Tratta Roma Fiumicino – Londra Heatrow – risultato analisi della disponibilità da parte del BTC: indisponibilità di posto nella classe richiesta ovvero disponibilità di posto solo con biglietto "aperto" ovvero indisponibilità di posti se non in lista di attesa, etc….

emergenza, lo richieda) al fine di concordare con lo stesso eventuali soluzioni disponibili. Quanto concordato dovrà essere formalizzato per iscritto dall'operatore del BTC/Implant ed inviato a mezzo e-mail (ovvero a mezzo fax ove prescritto o necessario) insieme al Documento di Viaggio di riferimento.

4. Qualora sia possibile soddisfare le prescrizioni specifiche, previste nel presente CT per ogni tipologia di servizio richiesto l'operatore del BTC/Implant dovrà comunicare le soluzioni disponibili motivando altresì l'indisponibilità delle altre soluzioni, previste nel presente CT.

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero di una Richiesta di modifica, il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate" di cui al paragrafo 6.4 del presente CT, tenendo in considerazione la tipologia di viaggio richiesta (ad es. volo di solo andata, voli in andata e ritorno sulla medesima tratta, etc…), nonché, per singolo volo per Vettore Aereo, per Classe di Viaggio, per Flessibilità del singolo titolo di viaggio ("tariffa aperta" ovvero "tariffa chiusa) così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

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

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

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a un Servizio Standard, a un Servizio Urgente o a un Servizio Emergenze.

6.3.2.1 Gestione soluzioni per prenotazione aerea con Servizio Standard/Urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare, oltre alla completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti, se il Richiedente ha espresso o meno, nello specifico della singola prenotazione aerea, di "emettere il Documento di viaggio (biglietto aereo) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto".

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

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa più economica disponibile, aperta o chiusa a seconda di quanto indicato nella relativa richiesta, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il biglietto aereo richiesto.

Nel caso in cui non venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (biglietto aereo) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto", l'operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, *un consuntivo* delle disponibilità riscontrate sui voli operativi sulla tratta richiesta, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, sulla base delle seguenti prescrizioni, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- I predetti voli dovranno rispettare i seguenti "tempi di percorrenza":
  - "tempi di percorrenza" per Voli nazionali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +20%;
  - "tempi di percorrenza" per Voli internazionali pari al tempo di percorrenza minimo tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +1h30min;
  - "tempi di percorrenza" per Voli intercontinentali pari al tempo di percorrenza minimo[28] tra tutti i voli operativi sulla tratta richiesta +50%;
- i "range" temporali, nei quali l'operatore del BTC/Implant dovrà ricercare le suddette disponibilità, prevedono soluzioni:
  - 1 ora prima e 1 ora dopo l'orario di partenza indicato nella richiesta per i Voli Nazionali;
  - 1 ora prima e 1 ora dopo l'orario di partenza indicato nella richiesta per i Voli Internazionali;
  - 3 ore prima e 3 ore dopo l'orario di partenza indicato nella richiesta per i Voli Intercontinentali;
- dovranno esser rispettate le casistiche di seguito riportate:

  - **per una richiesta di prenotazione aerea a tariffa "Aperta":**

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

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

    a) il volo, indicato nella richiesta, a tariffa "aperta" disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione;

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

b) i voli, erogati da altri Vettori Aerei di linea competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), a tariffa "aperta" disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", inferiore alla tariffa "aperta" di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;

c) i voli, erogati da Vettori Aerei "Low Cost" competitors dei Vettori Aerei di cui alle soluzioni a) e b) qualora gli stessi propongano per la tratta richiesta una tariffa "aperta" con policy riconducibile a quella dei Vettori Aerei di linea, a tariffa "aperta" disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", inferiore alla tariffa "aperta" di cui alla soluzione a) e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti*;*

d) i voli, erogati dal Vettore Aereo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), nelle classi tariffarie riconducibili ad una tariffa Full Flex ed una tariffa Flex, comprese eventuali tariffe corporate qualora previste per le suddette tariffe Full Flex e Flex.

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

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

a) il volo, erogato da Vettore Aereo di linea, a tariffa "aperta" disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all'orario di partenza indicato nella richiesta stessa e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione;

b) i voli, erogati da medesimo Vettore Aereo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei di linea competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), a tariffa "aperta" disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;

c) i voli, erogati da Vettori Aerei "Low Cost" competitors dei Vettori Aerei di cui alle soluzioni a) e b) qualora gli stessi propongano per la tratta richiesta una tariffa "aperta" con policy riconducibile a quella dei Vettori Aerei di linea, a tariffa "aperta" disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di

almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;

d) i voli, erogati dal Vettore Aereo di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Aerei competitors del Vettore Aereo di cui alla soluzione a), disponibili nelle classi tariffarie riconducibili ad una tariffa Full Flex ed una tariffa Flex, comprese eventuali tariffe corporate qualora previste per le suddette tariffe Full Flex e Flex.

- **per una richiesta di prenotazione aerea a tariffa "Chiusa":**

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

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

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

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

Qualora venga richiesta una prenotazIone aerea a tariffa "chiusa" e nella richiesta non venga indicato il *Numero del Volo* ovvero il *Vettore Aereo*, l'operatore del BTC/Implant

dovrà riportare nel suddetto *consuntivo*, previa verifica disponibilità, le seguenti soluzioni di volo:

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

Per ogni volo proposto il *consuntivo* dovrà riportare, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- il "Codice ID Trasferta" di riferimento;
- se il volo è stato prenotato *(obbligatorio dove riportata la dicitura "prenotazione obbligatoria" tranne che la policy interna al Vettore ovvero o i sistemi di prenotazione utilizzati dall'AdV non permettano di effettuare la prenotazione su più voli erogati dallo stesso Vettore Aereo ovvero con emissione contestuale del biglietto aereo);*
- se il volo non è stato prenotato *(riportare la motivazione)*;
- il Codice Prenotazione *(solo in caso di "prenotazione obbligatoria")*;
- gli orari e le date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Aeroportuali di partenza e arrivo;
- il Vettore Aereo (Compagnia Aerea);
- il Numero del Volo;
- la Classe Tariffaria (*ad esempio Classe "Y");*

- la Tariffa *(incluso oneri accessori ed eventuali servizi aggiuntivi a pagamento se indicati nella richiesta)*;
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: time limit di emissione biglietto aereo dalla prenotazione dello stesso, termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del volo, termini relativi al rimborso del biglietto aereo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso biglietto aereo*);
- le procedure ed il time limit per effettuare le operazioni di "check-in";
- il numero relativo al posto prenotato nell'aeromobile *(solo se nella richiesta è stato indicato di prenotare uno specifico posto)*.
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto aereo.

Nessun biglietto aereo dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile ovvero fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (*ovvero* del Viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy tariffaria di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (qualora quest'ultima non fosse preventivamente prenotabile), l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni di volo disponibili individuate indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" ovvero della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di volo dovranno essere individuate, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, sulla base di quanto prescritto in precedenza sia per i voli a tariffa "aperta" (CASO 1 e 2) che per i voli a tariffa "chiusa" (CASO 3 e 4). Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità ovvero la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare, oltre alle penali previste in AQ, la differenza tra "tariffa proposta relativa alla prima soluzione di volo prescelta" e "tariffa proposta relativa alla seconda soluzione prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, di emettere e consegnare il relativo biglietto aereo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

6.3.2.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione aerea con Servizio Standard/Urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, di una prenotazione aerea ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo biglietto aereo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

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

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

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale biglietto aereo con le nuove coordinate del volo;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, il relativo biglietto aereo;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun biglietto aereo se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora nella Richiesta di modifica venga segnalato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse e senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale biglietto aereo con le nuove coordinate del volo e i dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.2.3 Gestione soluzioni per prenotazione aerea con Servizio Emergenze

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

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

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

ovvero

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

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del biglietto aereo, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(in caso di biglietto aereo a tariffa "aperta")* prenotare il volo richiesto a tariffa "aperta" nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto aereo;

ovvero

- *(in caso di biglietto aereo a tariffa "chiusa")* prenotare il volo richiesto alla tariffa "chiusa" più economica disponibile nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto aereo;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito alla richiesta di prenotazione aerea, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare in tempo reale le soluzioni di volo disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito il volo da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto aereo.

6.3.2.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione aerea con Servizio Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione aerea, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale biglietto aereo emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare in tempo reale la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore", pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale biglietto aereo insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.2.5 Informazioni minime correlate al biglietto aereo

Con riferimento ai biglietti aerei che saranno emessi dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- Il Codice di prenotazione;
- i Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome ovvero codice "ALIAS");
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo;

- le Stazioni Aeroportuali di partenza e arrivo;
- la Compagnia Aerea di riferimento (Vettore aereo);
- il Numero di Volo;
- il Posto prenotato, eventuale;
- l'Importo totale del titolo di viaggio aereo *(con evidenza, ove previsto degli importi relativi a oneri accessori ed eventuali sevizi aggiuntivi a pagamento richiesti)*;
- la Policy di riferimento *(dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del volo, termini relativi al rimborso del biglietto aereo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso biglietto aereo)*;
- la *Tariffa di riferimento* (propedeutica al calcolo della Percentuale di risparmio per le spese di viaggio aeree secondo quanto indicato nel paragrafo 9.4 del presente CT).
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili, comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate" di cui al paragrafo 6.4 del presente CT, tenendo in considerazione la tipologia di viaggio richiesta (ad es. treno di solo andata, treni in andata e ritorno sulla medesima tratta, etc…), nonché, per singolo volo per Vettore Ferroviario, per Classe di Viaggio, per Flessibilità del singolo titolo di viaggio ("tariffa base" ovvero "tariffa scontata") così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Quanto successivamente prescritto in merito ad una prenotazione ferroviaria, in corso di vigenza del relativo AS, avrà validità sia che:

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

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a un Servizio Standard, a un Servizio Urgente o a un Servizio Emergenze.

6.3.3.1 Gestione soluzioni per prenotazione ferroviaria con Servizio Standard/Urgente

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

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

ovvero

- il Numero Treno o il Vettore Ferroviario.

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

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa più economica disponibile, base o scontata a seconda di quanto indicato nella relativa richiesta;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il biglietto ferroviario richiesto.

Nel caso in cui non venga richiesto di “emettere il Documento di viaggio (biglietto ferroviario) richiesto senza l’invio delle altre soluzioni previste da contratto” ovvero non venga indicato il Numero Treno o il Vettore Ferroviario, l’operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, *un consuntivo* delle disponibilità riscontrate sui treni operativi sulla tratta richiesta, al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, sulla base delle seguenti prescrizioni, pena l’applicazione eventualmente delle penali di cui all’articolo 13 dell’Accordo Quadro:

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

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

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

      a) il treno a tariffa “base” disponibile ed una partenza programmata in orario uguale ovvero, in assenza di tale ipotesi, immediatamente successivo/antecedente all’orario di partenza indicato nella richiesta stessa;

      b) i treni, erogati da medesimo Vettore Ferroviario di cui alla soluzione a) e da altri Vettori Ferroviari competitors del Vettore Ferroviario di cui alla soluzione a), a tariffa “base” disponibile;

c) i treni, erogati da Vettori Ferroviari operativi su altre stazioni ferroviarie nella località di riferimento delle stazioni ferroviarie di partenza e arrivo, a tariffa "base" più economica disponibile inferiore alla tariffa "base" di cui alle soluzioni a) e b).

- **<u>CASO2</u>: Soluzioni da proporre per una richiesta di prenotazione ferroviaria a tariffa "Scontata":**

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

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

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

Per ogni treno proposto il *consuntivo* dovrà riportare, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- il "Codice ID Trasferta" di riferimento;
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Ferroviarie di partenza e arrivo;
- il Vettore Ferroviario (Compagnia Ferroviaria);
- il Numero Treno;
- la Classe di Viaggio;
- la Tariffa (incluso servizi aggiuntivi a pagamento se indicati nella richiesta);
- la Policy di riferimento (dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del treno, termini relativi al rimborso del biglietto ferroviario, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore Ferroviario per modifica o rimborso biglietto, eventuale time limit di emissione del biglietto ferroviario).
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri,(qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed, entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto ferroviario.

Nessun biglietto ferroviario dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy tariffaria di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta *(qualora quest'ultima non fosse preventivamente prenotabile)*, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni di treno disponibili individuate indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di treno dovranno, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza sia per i treni a tariffa "base" (CASO 1) che per i treni a tariffa "scontata" (CASO 2). Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare, oltre alle penali previste in AQ, la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di treno prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di treno prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo biglietto ferroviario, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

6.3.3.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione ferroviaria con Servizio Standard/Urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, di una prenotazione ferroviaria ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo biglietto ferroviario, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

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

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

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale biglietto ferroviario con le nuove coordinate del treno;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, il relativo biglietto ferroviario;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun biglietto ferroviario se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora nella Richiesta di modifica venga indicato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale biglietto ferroviario con le nuove coordinate del treno e i dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.3.3 Gestione soluzioni per prenotazione ferroviaria con Servizio Emergenze

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

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

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

ovvero

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

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del biglietto ferroviario, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(in caso di biglietto ferroviario a tariffa "base")* prenotare il treno richiesto a tariffa "base", secondo quanto indicato nella richiesta originale, nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto ferroviario;

ovvero

- *(in caso di biglietto ferroviario a tariffa "scontata")* prenotare il treno richiesto alla tariffa "scontata" più economica disponibile nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto ferroviario;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al biglietto ferroviario, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni di treno disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito il treno da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il biglietto ferroviario.

6.3.3.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione ferroviaria con Servizio Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione ferroviaria, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale titolo di viaggio ferroviario emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore", pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale biglietto ferroviario insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.3.5 Informazioni minime biglietto ferroviario

Con riferimento ai biglietti ferroviari che saranno emessi dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- I Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome ovvero codice "ALIAS");
- l'Orario di partenza e di arrivo;
- la Data di partenza e di arrivo
- la Stazione Ferroviaria di partenza e di arrivo
- la Compagnia Ferroviaria di riferimento (Vettore Ferroviario);
- il Numero Treno;
- la Classe di Viaggio;
- il Numero posto eventualmente prenotato e relativa carrozza;
- il Codice Prenotazione (PNR), ove previsto per la tipologia di biglietto emesso;
- il Codice Cambio (CP), ove previsto per la tipologia di biglietto emesso;
- l'importo totale del titolo di viaggio ferroviario;

- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del biglietto ferroviario, termini relativi al rimborso del biglietto ferroviario, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso del biglietto ferroviario*).
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate e corporate" di cui al paragrafo 6.4 del presente CT, tenendo in considerazione la tipologia di viaggio richiesta (ad es. trasferimento marittimo di solo andata, trasferimenti marittimi in andata e ritorno sulla medesima tratta, etc…), nonché, per singolo trasferimento marittimo, per Vettore Marittimo e per altre informazioni sensibili (es. tipologia di Sistemazione, Veicolo a seguito, etc…) così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

Quanto successivamente prescritto in merito ad una prenotazione marittima, in corso di vigenza del relativo AS, avrà validità sia che:

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

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a un Servizio Standard, a un Servizio Urgente o a un Servizio Emergenze.

6.3.4.1 Gestione soluzioni per prenotazione marittima con Servizio Standard/Urgente

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

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

ovvero

- il Vettore Marittimo.

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

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa "scontata" più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il biglietto marittimo richiesto.

Nel caso in cui non venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (biglietto marittimo) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto" ovvero non venga indicato il Vettore Marittimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, *un consuntivo* delle disponibilità riscontrate sui mezzi di trasporto marittimi operativi sulla tratta richiesta, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, sulla base delle seguenti prescrizioni, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

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

Per ogni trasferimento marittimo proposto il *consuntivo* dovrà riportare, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- il "Codice ID Trasferta" di riferimento;
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo;
- le Stazioni Portuali di partenza e arrivo;
- il Vettore Marittimo (*Compagnia Marittima*);
- la Sistemazione;
- il Veicolo a seguito, eventuale;

- la Tariffa totale (*incluso tariffe relative ad Sistemazione e Veicolo a seguito se indicati nella richiesta*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza, termini relativi al rimborso del biglietto marittimo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore Marittimo per modifica o rimborso biglietto, eventuale time limit di emissione del biglietto marittimo*);
- la procedura d'imbarco.
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

L'operatore del BTC/Implant ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto marittimo.

Nessun biglietto marittimo dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (*qualora quest'ultima non fosse preventivamente prenotabile*), l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni di trasferimento marittimo disponibili indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di trasferimento marittimo dovranno, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza ai sub-punti a) e b). Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare, oltre alle penali previste in AQ, la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di trasferimento marittimo prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di trasferimento marittimo prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo biglietto marittimo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

6.3.4.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione marittima con Servizio Standard/Urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, di una prenotazione marittima ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo biglietto marittimo, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT,

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

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

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale biglietto marittimo con le nuove coordinate del trasferimento marittimo;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, il relativo biglietto marittimo;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun biglietto marittimo se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora nella richiesta di modifica venga indicato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale biglietto marittimo con le nuove coordinate del trasferimento marittimo e i dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.4.3 Gestione soluzioni per prenotazione marittima con Servizio Emergenze

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

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

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

ovvero

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

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del biglietto marittimo, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà prenotare il trasferimento marittimo richiesto nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo biglietto marittimo.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al biglietto marittimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni di trasferimento marittimo disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito il trasferimento marittimo da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le

modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il realtivo biglietto marittimo.

6.3.4.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione marittima con Servizio Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione marittima, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale biglietto marittimo emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e dei range temporali di ricerca precedentemente riportati) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore", pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale biglietto marittimo insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.4.5 Informazioni minime biglietto marittimo

Con riferimento ai biglietti marittimi che saranno emessi dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- I Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome ovvero codice "ALIAS");
- l'Orario di partenza e di arrivo;
- la Data di partenza e di arrivo
- la Stazione Portuale di partenza e di arrivo
- la Compagnia Marittima di riferimento (Vettore marittimo);
- la Classe di Viaggio;
- il Codice Prenotazione;
- la Sistemazione;
- il Veicolo (i dati relativi al "veicolo a seguito" se richiesto in fase di prenotazione);

- Procedura d'imbarco;
- l'importo totale del titolo di viaggio marittimo (*con evidenza, ove possibile, degli importi relativi a oneri accessori e delle diverse voci di costo come ad esempio passeggero, sistemazione, veicolo a seguito)*;
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza del biglietto marittimo, termini relativi al rimborso del biglietto marittimo, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore per modifica o rimborso del biglietto marittimo*).
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

Si premette che quanto successivamente indicato al presente paragrafo avrà validità per ogni "Noleggio a Breve termine senza autista" *(di seguito "Noleggio")* richiesto dalle Amministrazioni in corso di vigenza del relativo AS.

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

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

- veicolo sostitutivo, su tutto il territorio nazionale ed internazionale, in caso di fermo o furto del veicolo noleggiato.

Non dovranno invece essere inclusi nel noleggio le spese per:

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

I veicoli forniti dagli Operatori Finali dovranno:

a) essere individuati tra quelli disponibili presso Operatori Finali che prestano servizio di noleggio in conformità almeno alle specifiche tecniche e clausole contrattuali contenute nel decreto del Ministero dell'Ambiente dell' 8 maggio 2012 (G.U. n. 129 del 05 Giugno 2012) in cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per Acquisizione dei veicoli adibiti al trasporto su strada scaricabile al sito http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/gu_128_all.pdf;
b) essere in perfetto stato di efficienza e manutenzione;
c) essere muniti:
   - di aria condizionata *ovvero* di climatizzatore;
   - di tutte le dotazioni minime previste dalla normativa vigente sulla circolazione stradale;
   - di gomma o ruotino di scorta con relativo kit per la sostituzione, di giubbotto retro-riflettente ad alta visibilità e di triangolo (quanto appena prescritto se non previsto nelle dotazioni minime indicate dalla normativa vigente sulla circolazione stradale);
   - di tutta la documentazione necessaria alla regolare circolazione del veicolo sia su territorio nazionale che internazionale, ivi compresa di carta di circolazione del veicolo da cui risulti:
     - l'indicazione Euro 6 (dal 1 gennaio 2014) a comprova del rispetto dei limiti di emissione di inquinanti;
     - il valore di emissione di CO_2 a comprova del rispetto del limite massimo di emissione definito per tipologia di veicolo (per i veicoli a doppia alimentazione il livello di emissioni di CO_2 da considerare è quello correlato all'alimentazione da carburante alternativo).

Posto quanto sopra, al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate" di cui al paragrafo 6.4 del presente CT, tenendo in considerazione la tipologia di autovettura *ovvero* furgone richiesto così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto, le soluzioni più economiche disponibili.

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

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a un Servizio Standard, a un Servizio Urgente o a un Servizio Emergenze.

6.3.5.1 Gestione soluzioni per prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con Servizio Standard/Urgente

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

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

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Per ogni disponibilità riscontrata il *consuntivo* dovrà riportare, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

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

- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica o cancellazione della prenotazione, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dall'Operatore Finale per modifica o cancellazione della prenotazione*).
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di noleggio.

Nessun voucher di noleggio dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente stesso nell'inoltro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit di emissione Documento di Viaggio prevista dalla policy di riferimento *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta (*qualora quest'ultima non fosse preventivamente prenotabile*), l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni di noleggio disponibili indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di noleggio dovranno, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza. Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare, oltre alle penali previste in AQ, la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di noleggio prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di noleggio prescelta".
Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, di emettere e consegnare il relativo voucher di noleggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

6.3.5.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con Servizio Standard/Urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, di una prenotazione di noleggio ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la

conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo voucher di noleggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

Qualora l'operatore del BTC/Implant verifichi che la modifica richiesta produce una variazione, in difetto o in eccesso, della Tariffa Totale proposta e prescelta in precedenza dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore), dovrà, nel rispetto dei time limit prescritti in merito nel presente CT, inviare un *consuntivo*, dettagliato come in precedenza prescritto, delle migliori disponibilità di noleggio riscontrate (almeno 4 ove possibile), pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto debito riscontro, dovrà procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale voucher di noleggio.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun voucher di noleggio se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

6.3.5.3 Gestione soluzioni per prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con Servizio Emergenze

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

Qualora riscontri delle anomalie (es. richiesta incompleta, dati non corretti o non coerenti), dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie e propedeutiche alla prenotazione del noleggio richiesto e all'emissione del relativo voucher, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà prenotare il noleggio richiesto alla migliore tariffa disponibile nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di noleggio.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al noleggio, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare le soluzioni di noleggio disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definita il noleggio da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di noleggio.

6.3.5.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione Noleggio a breve termine senza autista con Servizio Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione di noleggio, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale voucher di noleggio emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Qualora l'operatore del BTC/Implant verifichi che la modifica richiesta produce una variazione, in difetto o in eccesso, della Tariffa Totale proposta e prescelta in precedenza dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore), dovrà contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore), entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, così da verificare congiuntamente le soluzioni di noleggio disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale voucher di noleggio insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.5.5 Informazioni minime voucher Noleggio a breve termine senza autista

Con riferimento ai voucher relativi ai noleggi prenotati dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- il Codice della prenotazione;
- i Riferimenti del Viaggiatore (*nome e cognome ovvero codice "ALIAS"*);
- l'Orario di inizio e di fine noleggio;

- la Data di inizio e di fine noleggio;
- l' Agenzia di inizio e di fine noleggio + Operatore Finale di riferimento;
- gli Orari di apertura/chiusura delle suddette Agenzie;
- gli Indirizzi e contatti telefonici delle suddette Agenzie;
- la Tipologia di veicolo prenotato (*es. autovettura berlina piccola*);
- il Gruppo veicolo prenotato;
- l'Importo totale del voucher (*con evidenza, ove possibile: delle tariffe relative agli oneri ferroviari ovvero oneri aeroportuali, al VAL e alle guide aggiuntive, se previste; delle tariffe relative alle catene da neve ovvero ai pneumatici invernali e al navigatore satellitare se indicati nella richiesta*);
- la Policy di riferimento (*dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica o cancellazione della prenotazione ed importi relativi alle eventuali penali*).
- il dato di contabilizzazione delle emissioni di CO2 equivalente generate dal vettore secondo quanto previsto dal criterio A.1.8 del Capitolato d'oneri (qualora offerto il criterio A.1.8 e ove applicabile).

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

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

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

Posto quanto sopra, il ritiro del veicolo dovrà essere garantito fino ad 1 (una) ora successiva rispetto all'orario di ritiro comunicato al BTC/Implant in fase di prenotazione.
Nel caso in cui, all'atto del ritiro del veicolo, non risulti disponibile il veicolo prenotato, sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, attraverso la medesima Agenzia di Noleggio ovvero altra Agenzia di Noleggio dislocata nelle strette vicinanze, garantire l'immediata fornitura di un veicolo di Gruppo uguale o superiore a quello precedentemente prenotato senza l'addebito di alcun costo aggiuntivo, pena l'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.
Il contratto di Noleggio legato al nuovo veicolo fornito dovrà essere in linea con quanto prescritto al presente punto in merito ad un Noleggio a Breve termine. Qualora il Noleggio venga garantito attraverso altra Agenzia di Noleggio, l'operatore del BTC/Implant avrà cura di consegnare senza alcun addebito di transaction fee, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i

time limit prescritti in merito nel presente CT, anche il nuovo Documento di Viaggio (Voucher) a modifica e sostituzione di quello precedentemente inviato.

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

Di seguito si riporta un es30/11/2016empio a titolo esplicativo:

Data e ora inizio noleggio, indicati nella Richiesta: 30/11/2016 ore 08:30.
Data e ora fine noleggio, indicati nella Richiesta: 01/12/2016 ore 12:30.
Numero giorni di noleggio che concorrono alla determinazione della Tariffa Totale indicata dall'AdV: n. 2 giorni.
Data e ora inizio noleggio, al ritiro del veicolo:: 30/11/201602/12/2016 ore 08:45 (ora di effettivo ritiro del veicolo).
Time limit riconsegna veicolo per rientrare nei 2 giorni di noleggio preventivati: 02/12/2016 ore 09:45.

CASO1
Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 04/12/2013 ore 09:46
Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 1 giorno di noleggio (determinato dalla Tariffa Totale)

ovvero

CASO2
Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 05/12/2013 ore 19:46
Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 2 giorni di noleggio (determinati dalla Tariffa Totale)

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

Di seguito si riporta un esempio a titolo esplicativo:

Data e ora inizio noleggio, indicati nella Richiesta: 30/11/2016 ore 08:30.
Data e ora fine noleggio, indicati nella Richiesta: 01/12/2016 ore 12:30.
Numero giorni di noleggio che concorrono alla determinazione della Tariffa Totale indicata dall'AdV: n. 2 giorni.
Data e ora inizio noleggio, al ritiro del veicolo:: 30/11/2016 ore 08:45 (ora di effettivo ritiro del veicolo).
Time limit riconsegna veicolo per rientrare nei 2 giorni di noleggio preventivati: 02/12/2016 ore 09:45.

CASO1

Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 02/12/2016 ore 09:46
Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 1 giorno di noleggio (determinato dalla Tariffa Totale)

ovvero

CASO2
Data e ora riconsegna effettiva del veicolo: 03/12/2016 ore 19:46
Costo aggiuntivo rispetto alla Tariffa Totale: n. 2 giorni di noleggio (determinati dalla Tariffa Totale)

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

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

Si premette che quanto successivamente indicato al presente paragrafo avrà validità per ogni soggiorno richiesto dalle Amministrazioni in corso di vigenza contrattuale.

Il mercato diretto all'ospitalità nell'ultimi anni ha dovuto affrontare, soprattutto sul territorio nazionale, un andamento altalenante, sia nel settore leasure che business, della richiesta di soggiorni/pernottamenti nonché l'orientamento del cliente:

- alla ricerca e scelta delle strutture ricettive sulla base della "miglior tariffa disponibile";
- ad aumentare, sempre con l'obbiettivo di ottenere un risparmio, il raggio di azione della propria attività di scouting, ovvero dell'attività di scouting richiesta all'Agenzia di Viaggi, verso strutture ricettive di diverse categorie e classificazioni non trascurando, comunque, la necessità di garantirsi un livello di servizio adeguato alle proprie esigenze (connessione internet, time limit di check in e check out, time limit di cancellazione a costo zero).

Altro aspetto importante è la tendenza crescente del cliente a richiedere la prenotazione del soggiorno/pernottamento con uno "stretto" margine di anticipo così da ridurre al minimo le probabilità di variazioni di programma del proprio viaggio e, pertanto, poter usufruire anche di tariffe con policy molto restrittive. Quanto appena descritto ha sicuramente prodotto:

- il proliferare di un offerta tariffaria sempre più dinamica, variabile e differenziata, per prezzo e policy, tra i diversi competitors (competitors sia in ambito "strutture ricettive" che in ambito "canali di vendita");
- la variabilità e discontinuità, tra anno e anno e tra località e località, dei periodi che determinano le diverse stagionalità (bassa, media e alta stagione);
- l'allargamento dei "confini" che delimitano le strutture ricettive competitors (è molto comune che un Albergo di Categoria 3 stelle annoveri tra i propri competitors sia gli Alberghi 4 stelle, che propongono, per allargare il proprio business, delle tariffe molto aggressive, sia gli

alberghi 2 stelle, ovvero anche i B&B, che si strutturano in maniera tale da offrire, a tariffe molto appetibili, gli stessi servizi di un Albergo 3 Stelle);

- l'aumento dei diversi strumenti/canali di vendita disponibili sul mercato di riferimento (accordi corporate – tool – ota - contatto diretto, sia on line che off-line, con le strutture ricettive - etc..);
- la disomogeneità delle tariffe proposte attraverso i diversi strumenti/canali di vendita;
- il moltiplicarsi di proposte "spot" (tariffe promo, last minute, etc..), offerte attraverso i diversi canali di vendita.

Pertanto, diventa strategico per il cliente "Pubblica Amministrazione" affidare la ricerca e prenotazione delle strutture ricettive ad Agenzie di Viaggi che siano in grado di:

1. indagare, capillarmente ed in tempi congrui alle specifiche esigenze del cliente, le offerte, sia in ambito di strutture ricettive che di canali di vendita, presenti sul mercato diretto all'ospitalità così da poter, per quanto possibile, assicurare, per singola richiesta di soggiorno/pernottamento, la proposta delle migliori tariffe disponibili;
2. garantire una serietà e accuratezza del servizio certificando e documentando al cliente le attività svolte che hanno portato alla proposta delle diverse tariffe disponibili.

Posto quanto sopra, al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese eventuali tariffe "dedicate o corporate", comprese tariffe " Hotel Program" (paragrafi 6.4 e 6.4.1 del presente CT) , tenendo in considerazione la tipologia di soggiorno richiesta, per Classificazione della Struttura ricettiva, per Categoria, per Tipologia di camera e per Trattamento così da poter proporre, in coerenza con quanto richiesto , le soluzioni più economiche disponibili.

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

a) il Fornitore dovrà garantire il pagamento di tutti i soggiorni richiesti dalle Amministrazioni sia in Italia che all'Estero, compreso eventuale "imposta di soggiorno", tranne che, in fase di richiesta, non venga specificato di effettuare la prenotazione con "pagamento diretto del viaggiatore ovvero dell'Amministrazione";

b) i voucher per soggiorno dovranno essere emessi a garanzia dell'erogazione del soggiorno richiesto;

c) per i Viaggiatori TOP dovranno essere emessi "voucher in full credit" a copertura di eventuali spese extra[29] effettuate dal Viaggiatore medesimo. Le spese extra eventualmente effettuate dal Viaggiatore Top, e non pagate direttamente dal medesimo all'atto del check-out dalla struttura ricettiva, saranno addebitate dal Fornitore sul Centro di Costo di addebito/accredito di riferimento del soggiorno previa invio, al Recapito per l'invio delle comunicazioni

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

Richiedente ↔ BTC/Implant indicato nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica, di apposito rendiconto delle suddette spese extra;

d) le eventuali spese extra effettuate dai Viaggiatori Semplici dovranno essere pagate direttamente dagli stessi all'atto del check-out dalla struttura ricettiva. Le spese extra eventualmente effettuate dal Viaggiatore Semplice e non pagate direttamente dal medesimo all'atto del check-out dalla struttura ricettiva, saranno addebitate dal Fornitore sul Centro di Costo di addebito/accredito di riferimento del soggiorno previa invio, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant indicato nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica, di apposito rendiconto delle suddette spese extra;

e) Il Fornitore dovrà indicare al Richiedente (ovvero al viaggiatore) il "time limit" di check-in e check-out previsto dalla policy delle singole strutture ricettive proposte alle Amministrazioni in fase di prenotazione nonché riportare il dato medesimo nei Voucher emessi a fronte di prenotazioni di soggiorno debitamente confermate. La mancata indicazione del "time limit" di check-in e check out sarà sottintesa come possibilità per il viaggiatore di effettuare le operazioni di check-in e check-out 24 ore su 24;

f) per i Viaggiatori TOP, a prescindere dalla policy della struttura ricettiva prenotata, dovrà essere sempre garantita la possibilità di effettuare le operazioni di check-in e di check-out 24 ore su 24;

g) per i Viaggiatori Semplici, a prescindere da quanto previsto nella policy della struttura ricettiva prenotata, dovrà essere garantita la possibilità di effettuare le operazioni di check-in e di check-out in coerenza agli orari presunti di arrivo – check-in - e partenza – check-out - dalla struttura ricettiva indicati in fase di richiesta. Qualora il Viaggiatore Semplice non trasmetta alcun dato in merito e si presenti presso la struttura ricettiva prenotata oltre il time limit di check-in indicato nel Voucher di riferimento con conseguente impossibilità di soggiornare presso la struttura ricettiva prenotata, sarà cura del Fornitore garantire, entro 10 minuti dalla rilevazione del fatto, la riprotezione del soggiorno presso altra struttura ricettiva concordata con il Viaggiatore (ovvero con il Richiedente). Eventuali costi relativi al mancato soggiorno (*no show*) presso la struttura ricettiva prenotata dal Fornitore in fase di Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica e alla nuova struttura ricettiva prenotata dal Fornitore a riprotezione del mancato soggiorno saranno addebitati sul Centro di Costo di addebito/accredito indicato nella Richiesta di trasferta ovvero nella Richiesta di Modifica di riferimento;

h) nel caso in cui un Viaggiatore, sia Semplice che TOP, non abbia potuto effettuare le operazioni di check-in, con conseguente impossibilità di soggiornare presso la struttura ricettiva prenotata, per cause riconducibili al Fornitore, sarà cura del Fornitore stesso garantire, entro 10 minuti dalla rilevazione del fatto e senza alcun costo aggiuntivo ne per l'Amministrazione ne 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;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Tutto ciò premesso l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a un Servizio Standard, a un Servizio Urgente o a un Servizio Emergenze.

6.3.6.1 Gestione soluzioni per prenotazione soggiorno con Servizio Standard/Urgente

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

- l'Insegna della struttura ricettiva;

ovvero

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

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

- rilevare la disponibilità di quanto richiesto alla tariffa più economica disponibile (comprese tariffe da Hotel Program e altre tariffe corporate riferite a strutture ricettive non inserite nell'Hotel Program) che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;
- prenotare la suddetta tariffa nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il voucher per soggiorno richiesto.

Nel caso in cui **non venga richiesto di "emettere il Documento di viaggio (voucher per soggiorno) richiesto senza l'invio delle altre soluzioni previste da contratto"**, l'operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, al recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, un consuntivo delle disponibilità di soggiorno più economiche riscontrate , sulla base delle seguenti prescrizioni (pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo … dello Schema di contratto di fornitura):

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

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

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

a) il soggiorno, presso la struttura ricettiva indicata nella Richiesta di trasferta, alla miglior tariffa disponibile (comprese tariffe da Hotel Program, qualora offerto, e altre tariffe corporate riferite a strutture ricettive non inserite nell'Hotel Program) che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima e per cui dovrà essere effettuata obbligatoriamente la prenotazione con opzione di conferma;
b) il soggiorno, presso la struttura ricettiva indicata nella Richiesta di trasferta, alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore rispetto a quella di cui al sub-punto a) e che preveda nella policy di riferimento l'impossibilità di modificare o cancellare la prenotazione medesima se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti;
c) i soggiorni, presso n. 3 strutture ricettive competitors della struttura ricettiva di cui al sub-punto a), alla miglior tariffa disponibile (comprese tariffe da Hotel Program, qualora offerto, e altre tariffe corporate riferite a strutture ricettive non inserite nell'Hotel Program) che risulti inferiore rispetto a quella di cui al sub-punto a) e che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;
d) i soggiorni, presso n. 3 strutture ricettive (comprese strutture ricettive inserite nell'Hotel Program, qualora offerto) competitors della struttura ricettiva di cui al sub-punto a), alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore rispetto alla tariffa di cui al sub-punto c) e che preveda nella policy di riferimento l'impossibilità di modificare o cancellare la prenotazione medesima se non con l'addebito dell'intero importo ovvero di una o più notti;
e) i soggiorni, presso n. 2 strutture ricettive "Green" competitors delle strutture ricettive di cui ai sub-punti a), c) e d), alla miglior tariffa disponibile (comprese tariffe da Hotel Program, qualora offerte, e altre tariffe corporate riferite a strutture ricettive non inserite nell'Hotel Program) che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;
f) i soggiorni, presso n. 2 strutture ricettiva "Green" (comprese strutture ricettive inserite nell'Hotel Program) competitors delle strutture ricettive di cui ai sub-punti a), c) e d), alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore rispetto alla tariffa di cui al sub-punto e) e che preveda nella policy di riferimento l'impossibilità di modificare o cancellare, successivamente alla prenotazione, la prenotazione medesima, dello stesso se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti;

- **<u>CASO2</u>: Soluzioni che l'operatore deve proporre per una richiesta di prenotazione di soggiorno senza indicazione dell'Insegna Struttura Ricettiva**

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

a) Il soggiorno, presso n. 3 strutture ricettive, alla miglior tariffa disponibile (compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista ovvero tariffa da Hotel Program qualora una o più delle strutture ricettive proposte siano inserite nell'Hotel Program) che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;

b) I soggiorni, presso n. 3 strutture ricettive (comprese strutture ricettive inserite nell'Hotel Program) competitors delle strutture ricettive di cui al sub-punto a), alla miglior tariffa disponibile inferiore rispetto alla tariffa di cui al sub-punto a) e che preveda nella policy di riferimento l'impossibilità di modificare ovvero cancellare il soggiorno se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti;

c) I soggiorni, presso n. 2 strutture ricettive "Green" competitors delle strutture ricettive di cui ai sub-punti a) e b), alla miglior tariffa disponibile (compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista ovvero tariffa da Hotel Program qualora una o più delle strutture ricettive proposte siano inserite nell'Hotel Program), che preveda nella policy di riferimento la possibilità, senza penali ed entro un determinato tempo limite, di modificare o cancellare la prenotazione medesima;

d) i soggiorni, presso n. 2 strutture ricettive "Green" (comprese strutture ricettive inserite nell'Hotel Program) competitors delle strutture ricettive di cui ai sub-punti a) e b), alla miglior tariffa disponibile che risulti inferiore alla miglior tariffa di cui al sub-punto c) e che preveda nella policy di riferimento l'impossibilità di modificare ovvero cancellare il soggiorno se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti.

Per ogni soggiorno proposto il consuntivo dovrà riportare, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

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

- l'Importo al giorno dell'eventuale Imposta di soggiorno.

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

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

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di soggiorno.

Nessun voucher di soggiorno dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto al time limit relativo alla "opzione di prenotazione" *ovvero* causa indisponibilità della soluzione proposta, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni di soggiorno disponibili indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni di soggiorno dovranno, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza sia per le prenotazione soggiorno con indicazione dell'Insegna Struttura Ricettiva sia per le prenotazione soggiorno senza indicazione dell'Insegna Struttura Ricettiva. Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare, oltre alle penali previste in contratto, la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di soggiorno prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione di soggiorno prescelta".
Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo voucher di soggiorno, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

6.3.6.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione soggiorno con Servizio Standard/Urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, di una prenotazione di soggiorno ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo voucher di soggiorno, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

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

1. l'eventuale importo relativo aumento della tariffa a camera al giorno;
2. le nuove soluzioni di soggiorno riscontrate (soluzioni che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale e del range di ricerca precedentemente riportato);

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale voucher con le nuove coordinate del soggiorno;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, il relativo voucher di soggiorno;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Si precisa che l'operatore del BTC/Implant non dovrà emettere alcun voucher di soggiorno se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora nella richiesta di modifica venga segnalato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse e senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale voucher di soggiorno insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.6.3 Gestione soluzioni per prenotazione soggiorno con Servizio Emergenze

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

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

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

ovvero

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

dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del voucher di soggiorno nonché, nel caso non sia stata indicata l'Insegna Struttura Ricettiva, verificare contestualmente alla telefonata le strutture ricettive disponibili, compreso eventuali strutture inserite nell'Hotel Program, e concordare con il Richiedente (ovvero dal viaggiatore), anche sulla base delle migliori tariffe offerte dalle strutture disponibili, la struttura ricettiva da prenotare, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(in caso sia stata indicata l'Insegna della Struttura Ricettiva)* prenotare il soggiorno presso la struttura ricettiva indicata nella Richiesta di trasferta originale, alla migliore tariffa disponibile, nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di soggiorno;

ovvero

- *(in caso non sia stata indicata l'Insegna della Struttura Ricettiva)* prenotare il soggiorno presso la struttura ricettiva sulla base di quanto concordato con il Richiedente (ovvero il

viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di soggiorno,

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente in merito al voucher di soggiorno, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni di soggiorno disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito il soggiorno da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo voucher di soggiorno.

6.3.6.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione soggiorno con Servizio Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione di soggiorno, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale voucher di soggiorno emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta, per policy o per indisponibilità di posto, sia inapplicabile *ovvero* produca un aumento della tariffa a camera al giorno prevista nella prenotazione da modificare sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore", pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito come procedere, l'operatore del BTC/Implant dovrà operare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale voucher di soggiorno insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

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

6.3.6.5 Informazioni minime voucher di soggiorno

Con riferimento ai Documenti di Viaggio (voucher) relativi ai Soggiorni prenotati dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

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

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

Si premette che quanto successivamente indicato al presente paragrafo avrà validità per ogni rilascio visto richiesto dalle Amministrazioni in corso di vigenza del relativo AS.

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

a) Il Richiedente dovrà contattare attraverso le modalità off-line l'operatore del BTC/Implant e richiedere preventivamente al medesimo:
   - le informazioni ed i documenti necessari al rilascio del visto consolare;
   - i costi[30], i tempi di rilascio e le modalità di ritiro del visto consolare;
   - l'indirizzo la e-mail ovvero il fax per l'invio della comunicazione riscontro dell'operatore;

b) l'operatore del BTC/Implant dovrà dare debito riscontro entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della suddetta richiesta informativa;

c) solo successivamente alla ricezione di quanto sopra il Richiedente potrà effettuare la Richiesta di Trasferta inerente il visto consolare necessario;

d) a corredo delle Richieste di Trasferta dovranno essere inviati la comunicazione ricevuta dall'operatore del BTC e tutti i documenti necessari al rilascio del visto consolare richiesto;

e) l'operatore del BTC dovrà avviare le attività di competenza solo successivamente alla ricezione di quanto previsto al punto precedente;

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

f) in caso di una richiesta di che preveda la modifica di un visto consolare precedentemente emesso, l'operatore del BTC/Implant e il Richiedente dovranno procedere come prescritto ai punti precedenti per il rilascio di un nuovo visto consolare;

g) il Fornitore dovrà interfacciarsi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza;

h) il Fornitore dovrà garantire il pagamento di tutte le spese necessarie all'emissione ovvero alla modifica di un visto consolare, laddove richiesto dal Richiedente ovvero qualora non sia previsto il pagamento anticipato dal Fornitore.

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

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica che preveda il rilascio ovvero la modifica di un visto consolare con un anticipo < a 4 (quattro) giorni lavorativi antecedenti i tempi di rilascio ovvero di modifica del visto consolare indicati nella comunicazione di riscontro dell'operatore del BTC/Implant, dovrà comunicare al Richiedente la motivazione della "mancata fattibilità" e non svolgere nessuna attività relativa ai servizi richiesti, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

6.3.7.1 Informazioni minime visto consolare

Con riferimento ai Visti consolari il cui rilascio è stato curato dall'AdV, agli stessi dovranno essere correlate le seguenti informazioni minime, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

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

6.3.8 Prescrizioni specifiche per i Servizi Base relative all'emissione di altri Documenti di Viaggio

Si premette che quanto successivamente prescritto avrà validità per ogni richiesta di servizi aggiuntivi (ad es. Noleggio veicolo con Autista, Parcheggio in Aeroporto, etc …) rispetto a quanto descritto nei paragrafi precedenti.

Posto quanto sopra, al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni disponibili comprese

eventuali tariffe ”dedicate o corporate” di cui al paragrafo 6.4 del presente CT, tenendo in considerazione le specifiche del servizio indicate nella richiesta.

Tutto ciò premesso l’operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta, dovrà verificare prima di tutto, se la medesima è riconducibile a un Servizio Standard, a un Servizio Urgente o a un Servizio Emergenze.

6.3.8.1 Gestione soluzioni per prenotazione Altri Documenti di Viaggio con Servizio Standard/ Urgente

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile a un Servizio Standard o a un Servizio Urgente, l’operatore del BTC/Implant, prima di svolgere le attività di competenza, dovrà verificare la completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti rispetto al servizio richiesto.

Verificato quanto sopra l’operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere, al Recapito per l’invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, un *consuntivo* delle disponibilità riscontrate.

In particolar modo, nel caso di Richiesta di trasferta per la prenotazione di una sessione di videoconferenza riconducibile al solo Servizio Standard, il Fornitore dovrà inviare il suddetto *consuntivo* rispettando le modalità definite nel paragrafo 6.2.5 del presente CT.

Per ogni soluzione proposta il *consuntivo* dovrà riportare, ad eccezione per la soluzione di videoconferenza, pena l’applicazione eventualmente delle penali di cui all’articolo 13 dell’Accordo Quadro:

- il “Codice ID Trasferta” di riferimento;
- un preventivo con il dettaglio dei relativi costi ed eventuale informazioni sensibili (termini relativi alla modifica o cancellazione del servizio preventivato; importi relativi ad eventuali penali; eventuali tempi di esecuzione del servizio richiesto qualora l’operatore del BTC/Implant, per motivi oggettivi e strettamente legati al servizio richiesto, non riesca a rispettare i time limit previsti nel presente CT per l’invio dei Documenti di Viaggio).

Qualora sia proposta una soluzione integrata di viaggio che preveda l’uso della videoconferenza, il Fornitore dovrà riportare nel *consuntivo* quanto definito nel paragrafo 6.2.5 del presente CT.

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

L’operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, il relativo Documento di Viaggio.

Nessun Documento di Viaggio dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile *ovvero* fosse disponibile ma ad una tariffa superiore rispetto a quella proposta, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, le nuove soluzioni disponibili indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore sia riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata potrà addebitare, oltre alle penali previste in AQ, la differenza tra "tariffa relativa alla prima soluzione di prescelta" e "tariffa relativa alla seconda soluzione prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto la seconda soluzione prescelta, emettere e consegnare il relativo Documento di Viaggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

6.3.8.2 Gestione soluzioni per modifica prenotazione Altri Documenti di Viaggio con Servizio Standard/Urgente

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard o al Servizio Urgente, di una prenotazione per un servizio "vario" ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, la conferma dell'avvenuta modifica con il dettaglio dei dati di riferimento della modifica effettuata, e, se necessario, consegnare il nuovo Documento di Viaggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT.

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

1. l'eventuale costo da sostenere qualora venga prescelto di modificare la prenotazione originale;
2. le nuove soluzioni disponibili, verificate nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

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

- *(se prescelta la soluzione di cui al sub-punto 1)* procedere con la modifica richiesta ed inviare, al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, conferma di

avvenuta modifica con i dati di riferimento della modifica effettuata e contestualmente emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, i dati di riferimento della modifica effettuata e l'eventuale Documento di Viaggio;

ovvero

- *(se prescelta una delle soluzioni di cui al sub-punto 2)* confermare la soluzione alternativa prescelta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale Documento di Viaggio;

pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Si precisa inoltre che l'operatore del BTC/Implant non dovrà procedere con alcuna modifica ne emettere alcun Documento di Viaggio se non successivamente alla ricezione del riscontro da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) sulla soluzione prescelta tra quelle ai sub-punti 1 e 2 sopra riportati, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora nella Richiesta di modifica venga indicato di effettuare la modifica stessa secondo le indicazioni trasmesse senza ricevere preventivamente alcuna soluzione alternativa o alcuna indicazione di eventuali costi aggiuntivi, l'operatore del BTC/Implant dovrà procedere con la modifica richiesta ed emettere nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, l'eventuale Documento di Viaggio e i dati di riferimento della modifica effettuata.

L'operatore del BTC/Implant altresì dovrà annullare il servizio prenotato originariamente qualora lo stesso, a seguito delle modifiche effettuate, non debba più essere erogato e mandare a rimborso il Documento di Viaggio emesso originalmente qualora lo stesso, a seguito delle modifiche effettuate, non debba essere utilizzato dandone comunicazione scritta al Richiedente.

6.3.8.3 Gestione soluzioni per prenotazione Altri Documenti di Viaggio con Servizio Emergenze

Qualora la Richiesta di trasferta sia riconducibile a un Servizio Emergenze, l'operatore del BTC/Implant, prima di svolgere le attività di competenza, dovrà verificare la completezza, correttezza e coerenza dei dati ricevuti rispetto al servizio richiesto.

Nel caso in cui l'operatore del BTC/Implant riscontri delle anomalie sui dati ricevuti dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, recepire telefonicamente dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) tutte le informazioni necessarie all'emissione del Documento di Viaggio, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Posto quanto sopra, l'operatore del BTC/Implant, ricevuta la Richiesta di trasferta, dovrà prenotare il servizio richiesto nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 nel presente CT, il relativo Documento di Viaggio.

Qualora non sia possibile soddisfare, in parte o in toto, quanto indicato dal Richiedente (ovvero dal viaggiatore) in merito al servizio richiesto, l'operatore del BTC/Implant dovrà, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente le soluzioni disponibili, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definito il servizio da prenotare e prenotato il medesimo, l'operatore del BTC/Implant dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale Documento di Viaggio.

6.3.8.4 Gestione soluzioni per modifica prenotazione Altri Documenti di Viaggio con Servizio Emergenze

Qualora l'operatore del BTC/Implant riceva una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Emergenze, di una prenotazione per un servizio, ed accertatosi della completezza dei dati trasmessi incluso il "Codice ID Trasferta" di riferimento, dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto nonché consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale Documento di Viaggio emesso insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

Nel caso in cui la modifica richiesta sia inapplicabile ovvero produca un costo superiore rispetto ad eventuali alternative disponibili (alternative che l'operatore del BTC/Implant dovrà verificare nel rispetto di quanto espresso nella Richiesta di trasferta iniziale) sarà obbligo dell'operatore del BTC/Implant, entro il time limit prescritto in merito nel presente CT, contattare telefonicamente il Richiedente (ovvero il viaggiatore) così da verificare congiuntamente la soluzione più adeguata in ottica di "costi" e di "esigenze lavorative del viaggiatore", pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro. Definita con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) la soluzione più adeguata, l'operatore del BTC/Implant dovrà effettuare la modifica così come concordata con il Richiedente (ovvero il viaggiatore) nonché emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limit prescritti in merito nel presente CT, l'eventuale Documento di Viaggio insieme ai dati di riferimento della modifica effettuata.

L'operatore del BTC/Implant altresì dovrà annullare il servizio prenotato originariamente qualora lo stesso, a seguito delle modifiche effettuate, non debba più essere erogato e mandare a rimborso il Documento di Viaggio emesso originalmente qualora lo stesso, a seguito delle modifiche effettuate, non debba essere utilizzato dandone comunicazione scritta al Richiedente.

6.3.9 Prescrizioni specifiche per il Servizio Opzionale Gestione della Mobilità

Al momento della lavorazione di una Richiesta di trasferta, ovvero una Richiesta di modifica, Il Fornitore si obbliga ad offrire alle Amministrazioni le migliori soluzioni integrate di viaggio[31] disponibili

[31] E' compito dell'AdV proporre i vettori di trasporto disponibili o il mix di essi per gli spostamenti a lungo raggio (Aereo, Treno, Autobus di linea e Veicoli a noleggio) e per gli spostamenti a breve raggio (Treno, Autobus che

tenendo in considerazione le distanze dei singoli spostamenti (prima fra tutti la distanza tra il punto di interesse di partenza ed il punto di interesse di arrivo), la necessità di soggiornare, nonché, il tempo complessivo di viaggio (inclusi tutti gli spostamenti intermedi e i tempi di attesa[32]) e il costo totale del viaggio (inclusi spostamenti intermedi), per singola soluzione di viaggio proposta, così da poter proporre, nel rispetto del di quanto indicato nella richiesta (punto di interesse di partenza/arrivo, data partenza/arrivo, orario locale di partenza/arrivo), le soluzioni più veloci (ossia che minimizzino i tempi di percorrenza) e/o più economiche disponibili (comprensive di eventuali tariffe "dedicate o corporate", di cui al paragrafo 6.4 del presente CT, per singoli servizi previsti in ciascuna soluzione integrata di viaggio).

L'operatore del BTC/Implant dovrà trasmettere entro i time limits, prescritti al paragrafo 6.2.4 del presente CT, un *consuntivo* riportante 3 (tre) diverse "soluzioni integrate di viaggio", al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant, con almeno:

- la soluzione integrata di viaggio disponibile con minor costo totale;
- la soluzione integrata di viaggio disponibile con minor tempo totale di viaggio;
- la soluzione che preveda l'utilizzo di una videoconferenza (sostitutiva alla trasferta), qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del Servizio Opzionale di Organizzazione Videoconferenza secondo le modalità definite nel paragrafo 6.2.5 del presente CT;

sulla base delle seguenti prescrizioni, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

1. per spostamenti a "lunga percorrenza" (cioè con distanza ≥ a 400 km) le soluzioni potranno prevedere l'utilizzo di Voli aerei, di Treni, di Trasferimenti marittimi, di Autobus extraurbani e interregionali (che svolgono il servizio di TPL di linea[33]) ovvero di Sessioni di videoconferenza (ove applicabile, sostitutivi alla trasferta);
2. per spostamenti a "lunga percorrenza" (cioè con distanza ≥ a 400 km) almeno una delle soluzioni proposte dovrà prevedere l'utilizzo del treno, quando questo può essere considerato "sostitutivo" al volo aereo (ad es. per trasferte con partenza da Roma e arrivo a Milano, i Treni ad Alta Velocità sono sostitutivi ai Voli aerei sulla tratta Roma - Milano);
3. per spostamenti a "breve percorrenza" (cioè con distanza < a 400 km) le soluzioni potranno prevedere l'utilizzo di Treni, di Trasferimenti marittimi, di Autobus extraurbani e interregionali (che svolgono il servizio di TPL), di Veicoli a noleggio ovvero di Sessioni di videoconferenza (ove applicabile, sostitutivi alla trasferta);

svolgono Servizio di Trasposto Pubblico TPL di linea, Veicoli a noleggio) oltre che proporre la struttura ricettiva qualora venga richiesto anche di soggiornare.

[32] Tra il punto di arrivo del vettore di trasporto, il punto di interesse di arrivo, la struttura ricettiva, il punto di partenza del vettore di trasporto e gli eventuali cambi di vettore trasporto.

[33] Trasporto Pubblico Locale di linea: si intendono i mezzi di trasporto di persone, che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito del territorio urbano/extraurbano/regionale o interregionale, tra i quali rientrano ad esempio: Autobus, Tram, Metropolitana, Filobus,Funicolare, ecc…. Mentre nel Trasporto Pubblico locale non di linea sono ricompresi i Taxi (trasporto da piazza) e il Noleggio veicoli con conducente o NCC (trasporto da rimessa).

4. i Voli aerei, previa verifica della disponibilità, dovranno rispettare i seguenti parametri di ricerca:
   - i Voli dovranno essere individuati tra quelli che garantiscono che la stazione aeroportuale di partenza e la stazione aeroportuale di arrivo siano collegate con il servizio di TPL rispettivamente al punto di interesse di partenza e di arrivo indicati nella richiesta ovvero dai punto di cambio di altri vettori di trasporto;
   - i Voli dovranno essere individuati tra quelli in grado di garantire il minor tempo di percorrenza previsto tra tutti i voli operativi sulla tratta interessata, salvo un margine di scostamento consentito del +20%;
   - i Voli dovranno essere individuati nel rispetto dei seguenti "range temporali":
     - per Voli nazionali entro 3 ore dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 1 ora di anticipo dall'imbarco del volo nella stazione aeroportuale di partenza, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta;
     - per Voli internazionali entro 4 ore dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 2 ore di anticipo dall'imbarco del volo nella stazione aeroportuale di partenza, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta;
     - per Voli intercontinentali entro 5 ore dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 2 ore di anticipo dall'imbarco del volo nella stazione aeroportuale di partenza, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta;
   - i Voli dovranno essere individuati tra quelli erogati da Vettori Aerei di linea ovvero da Vettori Aerei "Low Cost", che prestano servizio sulla tratta interessata, garantendo la scelta:
     a) (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio con flessibilità*) della tariffa "aperta", compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "aperta", e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
     b) (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio senza flessibilità*) della tariffa "chiusa" più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista per la tariffa "chiusa", e per i quali, ove possibile, dovrà essere effettuata la prenotazione di almeno n.1 volo per Vettore Aereo proposto ovvero, ove possibile, su tutti i voli proposti;
   - i Voli intercontinentali dovranno essere individuati tra quelli erogati da Vettori Aerei di linea con al massimo 1 scalo e tali da garantire il minor tempo di attesa;

5. i Treni, previa verifica della disponibilità, dovranno essere selezionati rispettando i seguenti parametri di ricerca:
   - i Treni dovranno essere individuati tra quelli che garantiscono che la stazione ferroviaria di partenza e la stazione ferroviaria di arrivo siano collegate con il TPL rispettivamente al punto di interesse di arrivo e di partenza indicati nella richiesta ovvero dai punti di cambio di altri vettori di trasporto;
   - i Treni dovranno essere individuati tra quelli in grado di garantire il minor tempo di percorrenza previsto tra tutti i treni operativi sulla tratta interessata, salvo un margine di scostamento consentito di 20 minuti;
   - i Treni dovranno essere individuati tra quelli disponibili nel range di 1 ora dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 15 minuti di anticipo dalla partenza del treno nella stazione ferroviaria di partenza, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta;
   - i Treni dovranno essere individuati tra quelli erogati da Vettori Ferroviari, che prestano servizio sulla tratta interessata, garantendo la scelta:
     - (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio con flessibilità*) della tariffa "base";
     - (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio senza flessibilità*) della tariffa "scontata" più economica disponibile;
   - i Treni dovranno prevedere al massimo 1 scalo e tali da garantire il minor tempo di attesa;
6. i Trasferimenti marittimi, previa verifica della disponibilità, dovranno rispettare i seguenti parametri di ricerca:
   - i Trasferimenti marittimi dovranno essere individuati tra quelli che garantiscono che la stazione portuale di partenza e la stazione portuale di arrivo siano collegate con il TPL rispettivamente al punto di interesse di arrivo e di partenza indicati nella richiesta ovvero dai punti di cambio di altri vettori di trasporto;
   - i Trasferimenti marittimi dovranno essere individuati tra quelli in grado di garantire il minor tempo di percorrenza previsto tra tutti i trasferimenti marittimi sulla tratta interessata, salvo un margine di scostamento consentito di + 30 minuti;
   - i Trasferimenti marittimi dovranno essere individuati tra quelli disponibili nel range di 2 ore dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 1 ora di anticipo dalla partenza nella stazione portuale di partenza, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta di trasferta;
   - i Trasferimenti marittimi dovranno essere individuati tra quelli erogati da Vettori Marittimi, che prestano servizio sulla tratta interessata, garantendo la scelta:

- (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio con flessibilità*) della tariffa "base", compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
- (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio senza flessibilità)* della tariffa "scontata" più economica disponibile, compresa tariffa corporate qualora prevista;

- i Trasferimenti marittimi dovranno prevedere al massimo 1 scalo e tali da garantire il minor tempo di attesa;

7. gli Autobus extraurbani e interregionali, previa verifica della disponibilità, dovranno rispettare i seguenti parametri di ricerca:
   - le Corse dovranno essere individuate tra quelle che garantiscono che la stazione/fermata autobus di partenza e la stazione/fermata autobus di arrivo siano collegate con altri mezzi del TPL rispettivamente al punto di interesse di partenza e di arrivo indicati nella richiesta ovvero dai punti di cambio di altri vettori di trasporto;
   - le Corse dovranno essere individuate individuati tra quelli in grado di garantire il minor tempo di percorrenza previsto tra tutti i trasferimenti sulla tratta interessata, salvo un margine di scostamento consentito di 20 minuti;
   - le Corse dovranno essere individuate tra quelle disponibili nel range di 1 ora dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 15 minuti di anticipo dalla partenza nella stazione/fermata autobus di partenza, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta;
   - le Corse dovranno essere individuate tra quelle erogate da Vettori che svolgono il TPL di linea, che prestano servizio sulla tratta interessata, garantendo la scelta:
     - (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio con flessibilità*) della tariffa "base", compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
     - (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio senza flessibilità)* della tariffa "scontata" più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
8. i Soggiorni, previa verifica della disponibilità e qualora espressamente indicati nella richiesta, dovranno rispettare i seguenti parametri di ricerca:
   - i Soggiorni dovranno essere individuati presso tutte le strutture ricettive situate al massimo entro 800 mt, con tragitto pedonale, dal punto di interesse di arrivo indicato nella richiesta ovvero che siano collegate con il TPL al punto di interesse di arrivo indicato nella richiesta;
   - i Soggiorni dovranno essere individuati presso tutte le strutture ricettive, anche "Green", garantendo la scelta della miglior tariffa disponibile (relativamente alla possibilità o meno di modificare ovvero cancellare il soggiorno, successivamente alla prenotazione dello stesso, senza il pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti) sulla base dell'indicazione da parte del Richiedente di emettere i titoli di viaggio con o senza

flessibilità, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista, e per le quali dovrà essere effettuata, ove possibile, la prenotazione con opzione di conferma di tutti i soggiorni proposti;

- dovranno essere individuati tra le strutture ricettive "green" qualora sia espressa una preferenza in tal senso nel modulo di richiesta di trasferta. In questo caso è sufficiente che una delle soluzioni integrate di viaggio proposte includa la struttura ricettiva "green" individuata. Tale soluzione dovrà essere alternativa ma non sostitutiva di quelle previste come minime salvo non corrisponda a quella di minor costo o cui è associata una minore durata di viaggio;

9. i Veicoli a noleggio a breve termine senza autista, previa verifica della disponibilità, dovranno rispettare i seguenti parametri di ricerca:
   - i Veicoli dovranno essere individuati tra quelli che garantiscono che l'Agenzia di inizio noleggio e l'Agenzia di fine noleggio siano:
     - situate a 800 metri, con tragitto pedonale;

     ovvero

     - collegate con il TPL di linea;

     rispettivamente al punto di interesse di partenza e di arrivo indicati nella richiesta *ovvero* dai punti di cambio di altri vettori di trasporto;
   - i Veicoli dovranno essere individuati tra quelli disponibili nel range di 2 ore dall'orario locale di partenza indicato nella richiesta, salvo indisponibilità, e comunque garantendo al viaggiatore di poter arrivare almeno con 1 ora di anticipo dalla partenza nell'Agenzia di inizio noleggio, considerando dunque lo spostamento necessario dal punto di interesse di partenza indicato nella richiesta;
   - i Veicoli dovranno essere individuati tra quelli disponibili presso le Agenzie di noleggio, che prestano servizio nel rispetto dei criteri suddetti, garantendo la scelta:
     a) (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio con flessibilità*) della tariffa "base", compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
     b) (*qualora nella Richiesta di trasferta il Richiedente abbia espresso di emettere i titoli di viaggio senza flessibilità*) della tariffa "scontata" più economica disponibile, compresa eventuale tariffa corporate qualora prevista;
   - I Veicoli dovranno prevedere nella tariffa offerta tutti gli oneri ed i costi supplementari, ove previsti, riportati per il noleggio effettuato attraverso i Servizi Base secondo quanto indicato nel paragrafo 6.3.5 del presente CT;
   - I Veicoli dovranno essere in perfetto stato di efficienza e manutenzione nonché muniti delle dotazioni minime previste per il noleggio effettuato attraverso i Servizi Base secondo quanto indicato nel paragrafo 6.3.5 del presente CT;
   - I veicoli dovranno essere individuati tra quelli disponibili presso Operatori Finali che prestano servizio di noleggio in conformità al D.M. 8 maggio 2012 (in attuazione delle disposizioni del D. Lgs. 3 marzo 2011, n. 24 in recepimento della Direttiva 33/2009/CE

relativa alla promozione di veicoli a ridotto impatto ambientale e a basso consumo energetico nel trasporto su strada), secondo quanto indicato nel paragrafo 6.3.5 del presente CT.

Il Fornitore potrà indicare tra le soluzioni integrate di viaggio l'utilizzo di un veicolo a noleggio qualora sia da preferire per economicità o rappresenti l'unica soluzione di trasporto in grado di garantire il rispetto delle indicazioni riportate nella richiesta;

10. i Veicoli a noleggio con autista (NCC o Taxi) dovranno essere individuati tra quelli che garantiscono soluzioni di trasferimento a chiamata attraverso veicoli abilitati a taxi e/o veicoli NCC, nel rispetto della normativa vigente in merito al Trasporto Pubblico non di linea per le persone e successive modifiche, qualora siano da preferire per economicità o rappresentino l'unica soluzione di trasporto in grado di garantire il rispetto delle indicazioni riportate nella richiesta (motivando l'indisponibilità dei mezzi che svolgono il servizio di TPL di linea);
11. le Sessioni di Videoconferenza, qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del relativo servizio opzionale, dovranno essere individuate nel rispetto delle modalità definite nel paragrafo 6.2.5 del presente CT e dei seguenti parametri di ricerca:
    - le Sessioni di Videoconferenza dovranno essere individuate affinché esse vengano erogate presso le strutture che siano:
        - situate a 800 metri, con tragitto pedonale;

        ovvero

        - collegate con il TPL di linea;

        rispettivamente, al punto di interesse di partenza e di arrivo indicati nella richiesta.

il Fornitore dovrà riportare nel *consuntivo,* distintamente per ogni soluzione integrata di viaggio proposta ad eccezione per la soluzione di videoconferenza, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro:

- il "Codice ID Trasferta" di riferimento;
- se il volo/treno/trasferimento marittimo/soggiorno è stato prenotato *(obbligatorio dove riportata la dicitura "prenotazione obbligatoria" tranne che la policy interna al Vettore/Struttura ricettiva ovvero o i sistemi di prenotazione utilizzati dall'AdV non permettano di effettuare la prenotazione su più voli/treni/trasferimenti marittimi/soggiorni erogati dallo stesso Vettore/Struttura ricettiva ovvero con emissione contestuale del Documento di viaggio);*
- se il volo/treno/trasferimento marittimo/soggiorno/ non è stato prenotato *(riportare la motivazione)*;
- gli Orari e le Date di partenza e arrivo relative ad ogni Vettore di trasporto proposto;
- la Data di inizio e di fine soggiorno;
- le Stazioni Aeroportuali/Ferroviarie/Portuali di partenza e arrivo relative ad ogni Vettore di trasporto proposto;
- il Vettore Aereo/Ferroviario/Marittimo ovvero l'Insegna Struttura ricettiva;
- ulteriori informazioni caratterizzanti ciascun Documento di viaggio (*es. classe, la categoria, la sistemazione, la tipologia di camera, caratteristica di alloggio green o meno, ecc.*);

- la Policy di riferimento *(dati minimi da riportare: termini relativi alla modifica della data/orario di partenza/soggiorno, termini relativi al rimborso del Documento di viaggio, importo, espresso anche in termini percentuali, delle eventuali penali addebitate dal Vettore/Struttura ricettiva per modifica o rimborso Documento di viaggio, eventuale time limit di emissione del Documento di viaggio)*;
- l'Importo della tariffa di ogni Documento di viaggio previsto (*incluso servizi aggiuntivi a pagamento se indicati nella richiesta)*;
- le indicazioni relative gli spostamenti intermedi (*prossimità e modalità di raggiungimento del punto di interesse di partenza/arrivo della struttura alberghiera proposta da e verso i punti di cambio mezzo di trasporto*);
- l'importo totale della soluzione integrata di viaggio (*somma delle tariffe di tutti i Documenti di viaggio incluso, ove possibile, i costi relativi a spostamenti intermedi*);
- i tempi per ciascun spostamento in relazione a ciascun Documento di viaggio previsto;
- il tempo totale di viaggio (*incluso, ove possibile, i tempi relativi a spostamenti intermedi e ai tempi di attesa*).

Qualora sia proposta una soluzione integrata di viaggio che preveda l'uso della videoconferenza, il Fornitore dovrà riportare nel *consuntivo* quanto definito nel paragrafo 6.2.5 del presente CT.

Il Richiedente (ovvero il viaggiatore), ricevuti il suddetto *consuntivo* avrà cura di dare riscontro dall'operatore del BTC/Implant indicando la soluzione prescelta.

L'operatore del BTC/Implant, ricevuto il suddetto riscontro, dovrà emettere e consegnare, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente CT, i relativi Documenti di viaggio.

Nessun Documento di Viaggio dovrà essere emesso se non successivamente alla ricezione del suddetto riscontro, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

Qualora la soluzione prescelta non fosse più disponibile (*qualora ad esempio i documenti di viaggio non fossero preventivamente prenotabili) ovvero* fosse disponibile ma ad un costo superiore rispetto a quello proposto, causa ritardo da parte del Richiedente (ovvero del viaggiatore) nel dare riscontro all'operatore del BTC/Implant della soluzione prescelta rispetto ai time limits di emissione dei Documenti di Viaggio previsti dalla policy tariffaria di riferimento, l'operatore del BTC/Implant dovrà inviare al Recapito per l'invio delle comunicazioni Richiedente ↔ BTC/Implant ed entro i time limits prescritti in merito nel presente CT, un secondo *consuntivo* con le nuove "soluzioni integrate di viaggio" disponibili individuate indicando altresì la motivazione della "mancata disponibilità" *ovvero* della "disponibilità ad un costo superiore" rispetto alla soluzione precedentemente prescelta. Le nuove soluzioni dovranno, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, essere individuate sulla base di quanto prescritto in precedenza. Quanto appena indicato avrà validità anche nel caso in cui la causa della mancata disponibilità *ovvero* la disponibilità ad un costo superiore fosse riconducibile al Fornitore. In questo caso l'Amministrazione interessata

potrà addebitare, oltre alle penali previste in AQ, la differenza tra le "tariffe originariamente indicate per la prima soluzione prescelta" e "nuove tariffe relative alla seconda soluzione prescelta".

Resta fermo l'obbligo per l'operatore del BTC/Implant, dopo che lo stesso avrà ricevuto riscontro per la seconda soluzione prescelta, di emettere e consegnare i relativi Documenti di viaggio, secondo le modalità previste al punto 1) del paragrafo 6.3.1 ed entro i time limits prescritti in merito nel presente CT.

6.3.9.1 *Trip plan* della soluzione viaggio integrata scelta

L'operatore del BTC/Implant dovrà inviare il *Trip plan,* corrispondente alla soluzione di viaggio integrata scelta, contestualmente ai relativi Documenti di viaggio emessi e consegnati, completato delle informazioni minime correlate a ciascun Documento di Viaggio emesso previste per i Servizi Base (Standard, Urgente e Emergenze) nel paragrafo 6.3 del presente CT, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

6.4 ACCORDI COMMERCIALI AMMINISTRAZIONI – OPERATORI FINALI

Ogni Amministrazione potrà trasmettere al Fornitore, nelle persone del Responsabile del BTC dell'Account Manager, eventuali Accordi Commerciali ovvero Convenzioni in generale, in ordine di validità e stipulate dall'Amministrazione stessa con gli Operatori Finali di settore, che prevedano "tariffe dedicate" ovvero "tariffe corporate" e relative "policy tariffarie".
Dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione di quanto sopra, il Fornitore dovrà garantire:

a. l'utilizzo delle suddette "tariffe dedicate" ovvero "tariffe corporate", il rispetto di quanto alle policy tariffarie di riferimento nonché la visibilità delle stesse (tariffe e policy tariffarie) secondo quanto prescritto in merito nel presente CT;
b. l'applicazione di quanto agli Accordi Commerciali ovvero Convenzioni ricevute solo nei confronti delle Amministrazioni che, secondo quanto prescritto negli Accordi/Convenzioni stesse, potranno usufruirne.

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

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

- l'applicazione, solo alle Amministrazioni interessate ovvero a tutte le Amministrazioni, di quanto proposto autonomamente dagli Operatori Finali e successivamente avallato dalle Amministrazioni stesse ovvero dal Referente Contratto.

Ogni Amministrazione potrà altresì trasmettere in sede di AS al Fornitore, nelle persone del Responsabile del BTC e dell'Account Manager, Accordi o Convenzioni, stipulati con singole strutture ricettive o gruppi di strutture ricettive (es. Catene Alberghiere), che prevedano un numero di camere disponibili in "Allotment".
Il Fornitore, dal giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'Accordo ovvero Convenzione, dovrà garantire, oltre all'applicazione di quanto prescritto nello stesso, la gestione del flusso di richiesta e prenotazione delle camere in "allotment" e la produzione di apposito report mensile. Il predetto flusso e la struttura del report saranno concordati direttamente tra il Fornitore e l'Amministrazione interessata.
Il Fornitore addebiterà, per ogni pernottamento usufruito, la Transaction Fee corrispondente alla modalità (es. Travel Tool, fax, e-mail, telefono, Implant e Self Booking Tool) e al servizio (Servizio Standard, Servizio Urgente, Servizio Emergenze) utilizzati.
Il Fornitore dovrà, qualora richiesto dalle Amministrazioni ovvero dal Referente Contratto, dare assistenza in eventuali nuove contrattazioni con uno o più Operatori Finali.
Inoltre il Fornitore avrà l'obbligo di informare e condividere con il Referente Contratto eventuali opportunità rilevate sul mercato dei "viaggi di lavoro" che possano produrre "saving", in termini di processi e di costi, per le Amministrazioni.

6.4.1 Hotel Program

Il Fornitore, qualora proposto in sede di offerta, dovrà rendere disponibile per tutta la vigenza contrattuale un Hotel Program contenete tutte le strutture ricettive di cui all'offerta economica espressa in sede di gara.
L'Hotel Program dovrà essere consultabile:

- per i Richiedenti Autorizzati a richieste Off-Line (RArOFF-LINE), attraverso specifico documento pdf inviato via mail al singolo RArOFF-LINE entro il giorno lavorativo successivo l'invio della singola comunicazione al Referente Amministrazione dell'ultimazione delle attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto del Contratto (cfr. paragrafo sulla GESTIONE AUTORIZZAZIONI RICHIEDENTI AMMINISTRAZIONE PER MODALITÀ OFF-LINE)
- per i Richiedenti Abilitati a richieste On-Line" (RArON-Line), attraverso specifico documento pdf caricato e visionabile/stampabile, sul/dal sistema on line utilizzato dal singolo RArON-Line *(Travel Tool ovvero Self Booking Tool),* a far data dall'abilitazione della singola utenza.

Per ogni struttura ricettiva inserita nell'Hotel Program dovrà essere riportata insegna, categoria, classificazione, località, nazione, indirizzo, dislocazione *(zona centro, zona stazione, etc…),* mappa se da mappa ci si collega a google maps o altro sito web mappe), riferimenti *(telefono, fax, mail),* sito web (se da mappa ci si collega a google maps o altro sito web mappe), tariffa per tipologia di camera, trattamento, policy tariffa *(time limit check in e check out, time limit cancellazione)* servizi offerti dalla struttura *(con evidenza di quelli inclusi e non nella tariffa)* .

Come già specificato nell'offerta economica, le tariffe uniche offerte in sede gara *(tariffe, valide e immodificabili per tutta la vigenza contrattuale, che prevedono il pagamento dell'AdV e successivo addebito alle Amministrazioni richiedenti nei termini previsti in contratto)* dovranno prevedere, incluse nelle stesse:

- pernottamento e prima colazione,
- operazioni di check in senza time limit;
- operazioni di check out con time limit previsto non prima delle ore 10:00;
- cancellazione, senza alcun addebito, almeno entro le ore 12:00 del giorno di arrivo;
- connessione wifi in camera.

Si puntualizza altresì che le tariffe previste nell'Hotel Program dovranno essere compatibili con il Servizio di Recupero IVA di cui all'articolo 6.2.7. del presente CT e dovranno essere l'effetto di apposite contrattazioni tra Operatori Finali e Fornitori senza che questi ultimi apportino alle medesime alcun "ricarico" (Mark-up);

Nel corso di vigenza contrattuale il Fornitore dovrà, attraverso l'Account Manager:

a) presentare al Referente Contratto un report semestrale relativo all'effettivo utilizzo delle Strutture ricettive inserite nell'Hotel Program;
b) proporre in forma scritta al Referente Contratto, con cadenza semestrale a far data dalla firma del contratto e nell'ottica di ottenimento di saving per le Amministrazioni, eventuali nuove strutture ricettive, rispetto a quelle inserite/offerte per l'Hotel Program in sede di gara, che siano in linea a queste ultime per dislocazione, classificazione, categoria, servizi offerti (inclusi nella tariffa) e policy;
c) andare a ricontrattare, con cadenza semestrale a far data dalla firma del contratto e nell'ottica di ottenimento di saving per le Amministrazioni, le tariffe offerte per le strutture ricettive inserite/offerte per l'Hotel Program in sede di gara ovvero inserite nell'Hotel Program in corso di vigenza contrattuale.

Per quanto riguarda il precedente punto b) l'Account Manager dovrà inviare al Referente Contratto l'elenco delle strutture ricettive proposte indicando per ognuna di esse: insegna, categoria, classificazione, località, nazione, indirizzo, dislocazione *(zona centro, zona stazione, etc…)* e riferimenti *(telefono, fax, mail)*. Il Referente Contratto, analizzata l'offerta ricevuta, soprattutto in termini di saving, e fatte le dovute verifiche sulle strutture ricettive proposte rispetto anche alle tariffe offerte per le strutture ricettive già inserite nell'Hotel Program, trasmetterà in forma scritta l'elenco delle strutture che possono essere inserite nell'Hotel Program. Ricevuto detto elenco il Fornitore dovrà aggiornare entro successivi 5 gg. lavorativi, pena l'applicazione delle penali previste all'art.13 Schema di AQ di Fornitura, i relativi documenti/sistemi connessi e all'Hotel Program avendo cura di inviare i documenti aggiornati unicamente ai RArOFF-LINE già operativi.
Per quanto riguarda il precedente punto c) l'Account Manager dovrà inviare al Referente Contratto l'elenco delle strutture ricettive per le quali è riuscito a ricontrattare le tariffe previste nell'Hotel Program indicando altresì per ognuna di esse: insegna, categoria, classificazione, località, nazione, nuova tariffa contrattata. Il Referente Contratto, analizzata la proposta ricevuta darà riscontro scritto, negativo o positivo, l'Account Manager. In caso di riscontro positivo, il Fornitore dovrà aggiornare entro successivi 5 gg. lavorativi, pena l'applicazione delle penali previste all'art.13 Schema di AQ di

Fornitura, i relativi documenti/sistemi connessi e all'Hotel Program avendo cura di inviare i documenti aggiornati unicamente ai RArOFF-LINE già operativi.

In ultimo il Fornitore dovrà predisporre un sistema di verifica del grado di soddisfazione degli viaggiatori (vedi par. 5.19 relativo al Servizio di Customer Satisfaction) che hanno utilizzato le strutture ricettive anche di quelle inserite nell'Hotel Program. I risultati di detta verifica dovranno essere trasmessi al Referente Contratto. Qualora si evidenzino delle criticità, il Referente Contratto potrà richiedere al Fornitore la sostituzione delle strutture ricettive con basso gradimento.
A detta richiesta il Fornitore dovrà dare riscontro entro 5 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro, proponendo strutture sostitutive di medesima classificazione/categoria senza variazioni di tariffe rispetto alle strutture ricettive di cui si è richiesta la sostituzione.

6.5 KPI PER I SERVIZI BASE E I SERVIZI OPZIONALI

I livelli di servizio o KPI costituiscono i parametri di valutazione dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali*, e vengono rilevati con cadenza mensile dal Fornitore. Per ciascun KPI previsto, di seguito si riportano, le informazioni necessarie alla misurazione, al calcolo degli stessi e i livelli minimi di conformità che il Fornitore è tenuto a rispettare per l'espletamento dei *Servizi Base* e dei *Servizi Opzionali*, pena l'applicazione eventualmente delle penali di cui all'art. 13 dell'Accordo Quadro.

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

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE E OPZIONALI		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE[34]
KPI1	Rispetto dei time limits di invio del consuntivo a fronte di una Richiesta di Trasferta, riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente, effettuata da un Viaggiatore Semplice	L'invio del consuntivo, relativo ad una Richiesta di Trasferta riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuata da un Viaggiatore Semplice, deve avvenire entro i time limits previsti da CT ovvero offerti in sede di gara	(Numero dei consuntivi, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori Semplici, inviati entro i time limits) / (Totale dei consuntivi inviati, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori Semplici)	95,00%

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

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE E OPZIONALI		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE[34]
KPI2	Rispetto dei time limits di invio del consuntivo a fronte di una Richiesta di Trasferta, riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente, effettuata da un Viaggiatore TOP/ALIAS	L'invio del consuntivo, relativo ad una Richiesta di Trasferta riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuata da un Viaggiatore TOP/ALIAS, deve avvenire entro i time limits previsti da CT ovvero offerti in sede di gara	(Numero dei consuntivi, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori TOP/ALIAS, inviati entro i time limits) / (Totale dei consuntivi inviati, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori TOP/ALIAS)	97,00%
KPI3	Rispetto dei time limits di invio del 2ndo consuntivo, in caso di indisponibilità della soluzione inizialmente prescelta, a fronte di una Richiesta di Trasferta, riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente, effettuata da un Viaggiatore Semplice	L'invio del 2ndo consuntivo, relativo a Richiesta di Trasferta riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuata da un Viaggiatore Semplice, deve avvenire entro i time limits previsti da CT	(Numero dei 2ndi consuntivi, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori Semplici, inviati entro i time limits) / (Totale dei 2ndi consuntivi inviati, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori Semplici)	95,00%
KPI4	Rispetto dei time limits di invio del 2ndo consuntivo, in caso di indisponibilità della soluzione inizialmente prescelta, a fronte di una Richiesta di Trasferta, riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente, effettuata da un Viaggiatore TOP/ALIAS	L'invio del 2ndo consuntivo, relativo a Richiesta di Trasferta riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuata da un Viaggiatore TOP/ALIAS, deve avvenire entro i time limits previsti da CT	(Numero dei 2ndi consuntivi, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori TOP/ALIAS, inviati entro i time limits) / (Totale dei 2ndi consuntivi inviati, relativi a Richieste di Trasferta riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori TOP/ALIAS)	97,00%
KPI5	Rispetto dei time limits di invio del consuntivo a fronte di una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente, effettuata da un Viaggiatore Semplice	L'invio del consuntivo, relativo a Richiesta di modifica riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuata da un Viaggiatore Semplice, deve avvenire entro i time limits previsti da CT ovvero offerti in sede di gara	(Numero dei consuntivi, relativi a Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori Semplici, inviati entro i time limits) / (Totale dei consuntivi inviati, relativi a Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori Semplici)	95,00%

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE E OPZIONALI		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE[34]
KPI6	Rispetto dei time limits di invio del consuntivo a fronte di una Richiesta di modifica, riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente, effettuata da un Viaggiatore TOP/ALIAS	L'invio del consuntivo, relativo a Richiesta di modifica riconducibile al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuata da un Viaggiatore TOP/ALIAS, deve avvenire entro i time limits previsti da CT ovvero offerti in sede di gara	(Numero dei consuntivi, relativi a Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente effettuate da Viaggiatori TOP/ALIAS, inviati entro i time limits) / (Totale dei consuntivi inviati, relativi a Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard ovvero al Servizio Urgente da Viaggiatori TOP/ALIAS)	97,00%
KPI7	Rispetto dei time limits di invio del Documento di viaggio emesso a fronte di una Richiesta di trasferta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS	L'invio del Documento di viaggio emesso, relativo a Richiesta di trasferta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, deve avvenire entro i time limits previsti da CT	(Numero di Documenti di viaggio, relativi a Richieste di trasferta effettuate da Viaggiatori Semplici ovvero TOP/ALIAS, inviati entro i time limits) / (Totale dei Documenti inviati, relativi a Richieste di trasferta effettuate da Viaggiatori Semplici ovvero TOP/ALIAS)	98,00%
KPI8	Rispetto dei time limits dell'invio della conferma di modifica effettuata e dell'eventuale Documento di viaggio emesso a fronte di una Richiesta di modifica da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS	L'invio della conferma di modifica effettuata e dell'eventuale Documento di viaggio emesso, relativo a Richiesta di modifica da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, deve avvenire entro i time limits previsti da CT	(Numero di conferme,relative a Richieste di modifica da Viaggiatori Semplici ovvero TOP/ALIAS, inviate entro i time limits) / (Totale delle conferme, relative a Richieste di modifica da Viaggiatori Semplici ovvero TOP/ALIAS)	98,00%
KPI9	Correttezza del Documento di viaggio emesso, a fronte di una Richiesta di trasferta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, rispetto sia a quanto indicato che a quanto prescelto	Il Documento di viaggio, relativo a Richiesta di Trasferta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, dovrà essere emesso in conformità di quanto indicato/confermato dal Richiedente/Utente (ovvero Viaggiatore)	(Numero di Documenti di viaggio emessi correttamente, relativi a Richieste di Trasferta effettuate da Viaggiatori Semplice ovvero TOP/ALIAS) / (Totale dei Documenti di viaggio emessi, relativi a Richieste di Trasferta effettuate da Viaggiatori Semplice ovvero TOP/ALIAS)	98,00%

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE E OPZIONALI		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE[34]
KPI10	Correttezza dei dati di riferimento della modifica effettuata, riportati nella conferma inviata dal BTC/Implant, e correttezza dell'eventuale Documento di viaggio emesso, a fronte di una Richiesta di modifica effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS	I dati di riferimento della modifica effettuata riportati nella conferma inviata dal BTC/Implant e l'eventuale Documento di viaggio emesso, relativo a Richiesta di modifica da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, dovranno essere corretti rispetto a quanto richiesto/prescelto dal Richiedente/Utente (ovvero Viaggiatore)	(Numero di conferme, inviate dal BTC/Implant a seguito di Richieste di modifica da Viaggiatori Semplice ovvero TOP/ALIAS, e relativi Documenti di viaggio corretti) / (Numero Totale delle conferme inviate dal BTC/Implant a seguito di Richieste di modifica da Viaggiatori Semplice ovvero TOP/ALIAS,e correlate di eventuali Documenti di viaggio)	97,00%
KPI11	Rispetto del time limit relativo alla data di rimborso dell'errato addebito o del Documento di viaggio emesso (inutilizzato o inutilizzabile), a fronte di una richiesta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, ed il cui pagamento per l'emissione del documento medesimo sia effettuato direttamente dal Fornitore	Il rimborso dell'errato addebito o del Documento di viaggio emesso (inutilizzato o inutilizzabile), a fronte di una richiesta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS ed il cui pagamento per l'emissione del documento medesimo sia effettuato direttamente dal Fornitore, deve avvenire entro i time limit previsto da CT	(Numero di rimborsi di un errato addebito o di Documenti di viaggio emessi (inutilizzati o inutilizzabili), a fronte di una richiesta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS ed il cui pagamento per l'emissione del documento medesimo sia effettuato direttamente dal Fornitore, entro il time limit) / (Totale di rimborsi di un errato addebito o di Documenti di viaggio emessi (inutilizzati o inutilizzabili), a fronte di una richiesta effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS ed il cui pagamento per l'emissione del documento medesimo sia effettuato direttamente dal Fornitore)	98,00%
KPI12	Rispetto del time limit di invio della risposta a fronte di un reclamo ricevuto	L'invio della risposta, a fronte di un reclamo ricevuto, deve avvenire entro il time limit previsto da CT	(Numero di risposte inviate, a fronte di reclami ricevuti, entro il time limit) / (Totale di risposte inviate a fronte di reclami ricevuti)	97,00%

TIPOLOGIA KPI PER SERVIZI BASE E OPZIONALI		COMPLIANCE PER SINGOLA RICHIESTA	CALCOLO KPI	SOGLIA MINIMA COMPLIANCE[34]
KPI13	Correttezza del *Trip plan* inviato dal Fornitore relativamente alla soluzione scelta dal Viaggiatore, a fronte di una Richiesta di Trasferta ovvero di una Richiesta di modifica riconducibile al Servizio di Gestione della Mobilità effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS	Il *Trip plan* inviato dal Fornitore relativamente alla soluzione scelta dal Viaggiatore, relativo a Richiesta di Trasferta ovvero Richiesta di modifica effettuata da un Viaggiatore Semplice ovvero TOP/ALIAS, dovrà essere prodotto in conformità di quanto indicato dal Richiedente/Utente (ovvero Viaggiatore)	(Numero di *Trip plan,* inviati dal Fornitore relativamente a soluzioni scelte dai Viaggiatori ,corretti, relativi a Richieste di Trasferta ovvero Richieste di modifica effettuate da Viaggiatori Semplice ovvero TOP/ALIAS) / (Totale dei *Trip plan* inviati dal Fornitore relativamente a soluzioni scelte dai Viaggiatori, relativi a Richieste di Trasferta ovvero Richieste di modifica effettuate da Viaggiatori Semplice ovvero TOP/ALIAS)	98,00%

7 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione di tutti i Servizi Base, nonché delle utenze richieste, delle funzionalità per le modalità di accesso e dei Servizi Opzionali specificati dall'Amministrazione in fase di attivazione dei servizi oggetto dell'AQ, con modalità e tempi specificati nel seguito.

A corredo dell'attivazione dei servizi il Fornitore è tenuto a produrre materiale ovvero a svolgere delle sessioni formative come descritto nel successivo paragrafo 7.3 del presente CT.

L'attivazione del Travel Tool e dei canali off-line sarà contestuale all'attivazione delle utenze secondo quanto definito al par. 7 del presente CT ovvero a completa integrazione dei Sistemi Informativi, qualora sia stato richiesto il Servizio Opzionale di Integrazione ai Sistemi informativi, secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

7.1 GESTIONE AUTORIZZAZIONI RICHIEDENTI AMMINISTRAZIONE PER MODALITÀ OFF-LINE

L'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, per dar seguito all'effettiva attivazione del prestazioni oggetto dell'AQ, dovrà trasmettere al Responsabile del BTC e all'Account Manager del Fornitore, contestualmente all'invio dell'Ordine di Fornitura , un elenco, denominato "Elenco Richiedenti Autorizzati a Richieste Off-Line", contenente:

a) il personale autorizzato - "Richiedenti Autorizzati a richieste Off-Line" (RArOFF-LINE) - ad effettuare, attraverso le modalità off-line (e-mail, fax, telefono), Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione per conto dei viaggiatori dell'Amministrazione medesima;
b) (facoltativo) i Viaggiatori di riferimento di ogni RArOFF-LINE.

Nel suddetto Elenco RArOFF-LINE saranno indicate per ogni RArOFF-LINE le seguenti informazioni minime obbligatorie:

- Priorità, con numero crescente (es, 1, 2, etc…) di abilitazione ad effettuare Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione;
- Nome e Cognome RArOFF-LINE;
- Amministrazione di appartenenza del RArOFF-LINE;
- Area di riferimento del RArOFF-LINE;
- Recapiti del RArOFF-LINE (telefono, fax, e-mail);

Per ciascun Viaggiatore potranno, invece, essere indicate le seguenti informazioni:

- Nome e Cognome Viaggiatore;
- Tipologia di Viaggiatore (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP);
- Eventuali funzioni e recapiti di riferimento (solo per i Viaggiatori TOP);
- Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/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) informazioni inerenti il Viaggiatore.

Esempio di Elenco RArOFF-LINE:

RAROFF-LINE ED EVENTUALI VIAGGIATORI DI RIFERIMENTO						
Richiedente autorizzato	**RArOFF-LINE 1**					
Nome e Cognome						
Amministrazione di appartenenza						
Area di riferimento						
Recapiti						
Viaggiatori di riferimento	**Nome e Cognome**	**Tipologia di Viaggiatore (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)**	**Eventuali funzioni e recapiti di riferimento (solo per i Viaggiatori TOP)**	**Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/o Tessere Frequent Flyer**	**Informazioni utili all'ottenimento di sconti (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)**	**Altre (eventuali) informazioni inerenti il Viaggiatore**
VIAGGIATORE 1						
VIAGGIATORE 2						
…						
VIAGGIATORE N1						
Richiedente autorizzato	**RArOFF-LINE 2**					
Nome e Cognome						
Amministrazione di appartenenza						
Area di riferimento						
Recapiti						
Viaggiatori di riferimento	**Nome e Cognome**	**Tipologia di Viaggiatore (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)**	**Eventuali funzioni e recapiti di riferimento (solo per i Viaggiatori TOP)**	**Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/o Tessere Frequent Flyer**	**Informazioni utili all'ottenimento di sconti (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)**	**Altre (eventuali) informazioni inerenti il Viaggiatore**
VIAGGIATORE 1						
VIAGGIATORE 2						
…						
VIAGGIATORE N2						

Il Fornitore, ricevuto l'Elenco RArOFF-LINE, dovrà svolgere, nel rispetto delle priorità di abilitazione indicate nel predetto Elenco, le attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ entro i seguenti time limits, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell' Accordo Quadro:

- 2 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE < 50;
- 4 giorni lavorativi complessivi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 50 e 100 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo);
- 7 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 101 e 500 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 101mo al 500mo);
- 10 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 501 e 1.000 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 101mo al 500mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 501mo al 1.000mo);
- 15 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 1.001 e 2.000 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 101mo al 500mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 501mo al 1.000mo + 5 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 1.001mo al 2.000mo);
- 25 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 2.001 e 5.000 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 101mo al 500mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 501mo al 1.000mo + 5 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 1.001mo al 2.000mo + 10 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 2.000mo al 5.000mo);
- 40 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 5.001 e 10.000 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 101mo al 500mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 501mo al 1.000mo + 5 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 1.001mo al 2.000mo + 10 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 2.000mo al 5.000mo + 15 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 5.000mo al 10.000mo);
- 50 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco Richiedenti Autorizzati per un numero di Richiedenti Autorizzati > 10.000 (2 gg. per l'abilitazione dei primi 49 RArOFF-LINE + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 50mo al 100mo + 2 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 101mo al 500mo + 3 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 501mo al 1.000mo + 5 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 1.001mo al 2.000mo + 10 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 2.000mo al 5.000mo + 15 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 5.000mo al 10.000mo + 10 gg. per l'abilitazione dei RArOFF-LINE dal 10.001mo in poi).

Il Fornitore dovrà comunicare al Referente Amministrazione, in forma scritta, entro i time limits di cui sopra e nel rispetto delle priorità indicate, l'ultimazione delle attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ. Nel caso in cui il Referente Amministrazione non riceva alcuna comunicazione in merito entro i time limits sopra indicati, dovrà considerare comunque il servizio attivo.

Nel dettaglio, qualora il Fornitore riceva dall'Amministrazione un Elenco RArOFF-LINE con un numero di RArOFF-LINE pari a 253, e il Fornitore non comunichi al Referente Amministrazione:

- entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione dell' Elenco RArOFF-LINE, l'ultimazione delle attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ per i RArOFF-LINE indicati con priorità dal n.1 al n.49;
- entro 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell' Elenco RArOFF-LINE, l'ultimazione delle attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ per i RArOFF-LINE indicati con priorità dal n.50 al n.100;
- entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione dell' Elenco RArOFF-LINE, l'ultimazione delle attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ per i RArOFF-LINE indicati con priorità dal n.101 al n.253,

quest'ultimo dovrà ritenere il servizio attivo:

- per i RArOFF-LINE indicati con priorità dal n.1 al n.49, il 3° giorno lavorativo successivo all'invio dell'Elenco RArOFF-LINE;
- per i RArOFF-LINE indicati con priorità dal n.50 al n.100, il 5° giorno lavorativo successivo all'invio dell'Elenco RArOFF-LINE;
- per i RArOFF-LINE indicati con priorità dal n.101 al n.253, l'8° giorno lavorativo successivo all'invio dell'Elenco RArOFF-LINE.

Posto quanto sopra sarà cura della del Referente Amministrazione, in corso di vigenza contrattuale, inviare in forma scritta al Responsabile del BTC ovvero all'Account Manager, eventuali modifiche e/o integrazioni all'elenco precedentemente trasmesso.
Altresì sarà cura del Referente Amministrazione, inviare in forma scritta, al Responsabile del BTC ovvero all'Account Manager del Fornitore, l'elenco di eventuali nuovi RArOFF-LINE (con eventuali Viaggiatori di riferimento).
Il Fornitore, ricevuta la richiesta di modifica e/o integrazione o l'elenco di eventuali nuovi RArOFF-LINE, dovrà garantire, a seconda del numero di RArOFF-LINE per cui vengono richieste modifiche e/o integrazioni ovvero del numero di RArOFF-LINE inseriti nel nuovo elenco ricevuto, il rispetto dei time limits sopra indicati.
Anche in questo caso il Fornitore dovrà comunicare al Referente Amministrazione, in forma scritta ed entro i time limits di cui sopra, l'ultimazione delle attività richieste. Nel caso in cui il Referente Amministrazione non riceva alcuna comunicazione in merito entro detti time limits, considererà ultimate le attività richieste.

7.2 GESTIONE ABILITAZIONI UTENZE AMMINISTRAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE

L'Amministrazione, nella persona del Referente Amministrazione, per dar seguito all'effettiva attivazione del prestazioni oggetto dell'AQ, dovrà trasmettere al Responsabile del BTC e all'Account

Manager del Fornitore, contestualmente all'invio dell'Ordine di Fornitura, un elenco, denominato "Elenco Utenze da Abilitare", delle utenze che il Fornitore dovrà abilitare per effettuare, attraverso le modalità on-line (Travel Tool ovvero al Self Booking Tool), Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione per l'Amministrazione medesima.
Nel suddetto "Elenco Utenze da Abilitare" dovranno essere indicati, per singola utenza, i dati e le informazioni inerenti:

- Priorità, con numero crescente (es, 1, 2, etc…) di abilitazione dell'utenza;
- il personale autorizzato - "Richiedenti Abilitati a richieste On-Line" (RArON-Line) ad effettuare Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica ovvero Richieste di cancellazione;
- i Viaggiatori di riferimento.

Nel dettaglio dei RArON-Line e dei relativi viaggiatori dovranno essere indicate le seguenti informazioni:

- "RArON-Line" (informazioni minime e obbligatorie per singolo RArON-Line):
  - Nome e Cognome;
  - Amministrazione di appartenenza;
  - Area di riferimento;
  - Recapiti (telefono, fax, e-mail).
- "Viaggiatore" (informazioni minime e obbligatorie per singolo Viaggiatore):
  - Nome e Cognome Viaggiatore;
  - Tipologia di Viaggiatore (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP);
  - Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/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.

Esempio di Elenco Utenze da Abilitare:

UTENZE RArON-LINE ED EVENTUALI VIAGGIATORI DI RIFERIMENTO	
Richiedente autorizzato	**RArON-LINE 1**
Nome e Cognome	
Amministrazione di appartenenza	
Area di riferimento	
Recapiti	

Viaggiatori di riferimento	Nome e Cognome	Tipologia di Viaggiatore (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)	Eventuali funzioni e recapiti di riferimento (solo per i Viaggiatori TOP)	Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/o Tessere Frequent Flyer	Informazioni utili all'ottenimento di sconti (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)	Altre (eventuali) informazioni inerenti il Viaggiatore
VIAGGIATORE 1						
VIAGGIATORE 2						
…						
VIAGGIATORE N1						
Richiedente autorizzato	**RArON-LINE 2**					
Nome e Cognome						
Amministrazione di appartenenza						
Area di riferimento						
Recapiti						
Richiedente autorizzato	**RArON-LINE 3**					
Nome e Cognome						
Amministrazione di appartenenza						
Area di riferimento						
Recapiti						
Viaggiatori di riferimento	**Nome e Cognome**	**Tipologia di Viaggiatore (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)**	**Eventuali funzioni e recapiti di riferimento (solo per i Viaggiatori TOP)**	**Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/o Tessere Frequent Flyer**	**Informazioni utili all'ottenimento di sconti (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)**	**Altre (eventuali) informazioni inerenti il Viaggiatore**
VIAGGIATORE 1						
VIAGGIATORE 2						
…						
VIAGGIATORE N3						

Il Fornitore, ricevuto l'Elenco Utenze da Abilitare, dovrà svolgere, nel rispetto delle priorità di abilitazione indicate nel predetto Elenco, le attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ entro i seguenti time limits, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dello Schema di Accordo:

- 5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco Utenze da Abilitare per un numero di utenze < 50;
- 8 giorni lavorativi complessivi dal ricevimento dell'Elenco Utenze da Abilitare per un numero di utenze compreso tra 50 e 100 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma) ;
- 16 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco Utenze da Abilitare per un numero di utenze compreso tra 101 e 500 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 101ma alla 500ma);
- 24 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco Utenze da Abilitare per un numero di utenze compreso tra 501 e 1.000 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 101ma alla 500ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 501ma alla 1.000ma);
- 35 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco Utenze da Abilitare per un numero di utenze compreso tra 1.001 e 3.000 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 101ma alla 500ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 11 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma);
- 45 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 3.001 e 5.000 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 101ma alla 500ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 11 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma + 10 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 3.001ma alla 5.000ma);
- 55 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco RArOFF-LINE per un numero di RArOFF-LINE compreso tra 5.001 e 10.000 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 101ma alla 500ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 11 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma + 10 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 3.001ma alla 5.000ma + 10 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 5.001ma alla 5.000ma);
- 65 giorni lavorativi dal ricevimento dell'Elenco Richiedenti Autorizzati per un numero di Richiedenti Autorizzati > 10.000 (5 gg. per l'abilitazione delle prime 49 utenze + 3 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 50ma al 100ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 101ma alla 500ma + 8 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 501ma alla 1.000ma + 11 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 1.001ma alla 3.000ma + 10 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 3.001ma alla 5.000ma + 10 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 5.001ma alla 5.000ma + 10 gg. per l'abilitazione delle utenze dalla 10.001mo in poi).

Il Fornitore dovrà comunicare al Referente Amministrazione, in forma scritta, entro i time limits di cui sopra e nel rispetto delle priorità indicate, l'ultimazione delle attività interne propedeutiche all'attivazione delle prestazioni oggetto dell'AQ. Nel caso in cui il Referente Amministrazione non riceva alcuna comunicazione in merito entro i time limits sopra indicati, dovrà considerare comunque il servizio attivo come da esempio riportato al art.13 GESTIONE AUTORIZZAZIONI RICHIEDENTI AMMINISTRAZIONE PER MODALITÀ OFF-LINE del presente CT.

Posto quanto sopra sarà cura della del Referente Amministrazione, in corso di vigenza contrattuale, inviare in forma scritta al Responsabile del BTC ovvero all'Account Manager, eventuali modifiche e/o integrazioni all'elenco precedentemente trasmesso.
Altresì sarà cura del Referente Amministrazione, inviare in forma scritta, al Responsabile del BTC ovvero all'Account Manager del Fornitore, l'elenco di eventuali nuove utenze (con relativi RArOn-Line e Viaggiatori di riferimento).
Il Fornitore, ricevuta la richiesta di modifica e/o integrazione o l'elenco di eventuali nuove utenze, dovrà garantire, a seconda del numero di utenze per cui vengono richieste modifiche e/o integrazioni ovvero del numero di utenze inserite nel nuovo elenco ricevuto, il rispetto dei time limits sopra indicati.
Anche in questo caso il Fornitore dovrà comunicare al Referente Amministrazione, in forma scritta ed entro i time limits di cui sopra, l'ultimazione delle attività richieste. Nel caso in cui il Referente Amministrazione non riceva alcuna comunicazione in merito entro detti time limits, considererà ultimate le attività richieste.

7.3 SERVIZIO DI FORMAZIONE PER MODALITÀ ON-LINE

Il Fornitore si obbliga ad erogare un Servizio di Formazione per ogni Amministrazione, successivamente all'invio di apposito Ordine, relativo alle modalità di accesso ai servizi on-line e loro utilizzo (Travel Tool ovvero Self Booking Tool).
Il Servizio di Formazione dovrà essere erogato attraverso n. 2 "Video Tutorial", uno per il Travel Tool uno per il Self Booking Tool e n. 2 "Account Demo per attività di training on line" (uno per il Travel Tool e uno per il Self Booking Tool).
Il servizio di Formazione dovrà essere supportato, per tutta la vigenza contrattuale da:

- n. 2 "Manuali d'uso" reperibili on-line, direttamente sul Travel Tool ovvero Self Booking Tool, e scaricabile/stampabile;
- uno specifico servizio di "Help Desk Formazione", i cui operatori assegnati dovranno essere contattabili nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00, attraverso un numero di telefono ed una e-mail dedicata.

Relativamente ai "manuali d'uso" ogni eventuale modifica/implementazione dovrà essere preventivamente condivisa tra l'AdV e il Referente del Contratto. Le modifiche/integrazioni dovranno essere realizzate entro 5 giorni lavorativi dalla data di definizione delle modifiche/implementazioni da apportare.
Relativamente al servizio di Help Desk Formazione, il Fornitore si impegna a garantire un tempo di risposta alla chiamata entro un time limit di massimo 30 secondi. Nel caso in cui la linea risulti occupata e gli operatori non possano rispondere, si dovrà attivare, dopo 30 secondi, una segreteria telefonica dove poter registrare i propri riferimenti per poter essere ricontattati telefonicamente specificando, anche in grandi linee, la motivazione della richiesta di assistenza formativa. A tal proposito il Fornitore dovrà garantire, attraverso gli operatori assegnati al servizio di Help Desk Formazione, una recall entro 30 minuti dalla registrazione della singola richiesta di assistenza. Il suddetto time limit di 30 minuti avrà validità anche in caso di richiesta di assistenza a mezzo e-mail, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 13 dell'Accordo Quadro.

7.3.1 Modalità di attivazione ed esecuzione del Servizio di Formazione

Si premette che i n. 2 “Video Tutorial”, i n. 2 “Account Demo per attività di training on line”, i n. 2 “Manuali d’uso” e il servizio di “Help Desk Formazione” dal giorno lavorativo successivo alla data di sottoscrizione dell’AQ.
dovranno essere usufruibili dalla data di ricezione, da parte dell’AdV, Successivamente all’invio dell’Ordine il Referente Amministrazione invierà, come indicato nel paragrafo 7.2 del presente CT, al Responsabile del BTC e all’Account manager del Fornitore aggiudicatario del singolo lotto, l’elenco delle utenze che il Fornitore stesso dovrà abilitare all’accesso al Travel Tool ovvero al Self Booking Tool (“Elenco Utenze da abilitare”).
L’Account Manager, o persone delegata dal medesimo, entro 2 giorni lavorativi successivi a quello di ricezione del suddetto elenco dovrà contattare a mezzo mail al Referente Amministrazione e pianificare con lo stesso un incontro, da svolgersi nell’arco dei successivi 5 giorni lavorativi, nel quale:

- dovranno essere comunicati in forma scritta al Referente Amministrazione, o a persona delegata dal medesimo, i recapiti (telefono e e-mail) dell’Help Desk Formazione nonché presentati e condivisi i contenuti del “manuale on line” e della “sessione demo” di cui a sopra riportati sub-punti 1 e 2;
- dovrà essere stabilito un piano di attivazione delle utenze richieste dalla singola Amministrazione;

pena l’eventuale applicazione delle penali di cui all’art. 13 dell’Accordo Quadro.

Al termine del suddetto incontro dovrà essere redatto dall’Account Manager e firmato da tutti i partecipanti alla riunione, un documento nel quale dovranno essere riportati:

- data di redazione e sottoscrizione del documento;
- oggetto del documento;
- piano di attivazione delle utenze concordato, che tenga conto dei time limits indicati nel paragrafo 7.2 del presente CT;
- eventuali modifiche/integrazioni/aggiustamenti richiesti ai “manuali on line” e alla “sessione demo” presentati.

Il Fornitore, si impegna a rendere disponibile il servizio di Help Desk Formazione nonché i “manuali on line” e la “sessione demo” eventualmente modificati/integrati secondo quanto concordato, entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del documento sopra citato e secondo quanto stabilito nel piano di attivazione delle utenze riportato nel documento medesimo.

In relazione al suddetto piano, il Fornitore dovrà assicurare il servizio di Help Desk Fornitore:

- per i successivi 15 giorni lavorativi alla data di attivazione della ultima utenza indicata nel piano, per l’Amministrazione che richieda l’attivazione di un numero di utenze < 100;
- per i successivi 25 giorni lavorativi alla data di attivazione della ultima utenza indicata nel piano, per l’Amministrazione che richieda l’attivazione di un numero di utenze compreso tra 100 e 200;
- per i successivi 40 giorni lavorativi alla data di attivazione della ultima utenza indicata nel piano, per l’Amministrazione che richieda l’attivazione di un numero di utenze > 200.

In merito ai “manuali on line” e alla “sessione demo”, gli stessi dovranno essere disponibili ed utilizzabili, per tutta la vigenza dell’AS, dalle sole Amministrazioni aventi diritto.

Qualora, in corso di vigenza contrattuale, venga richiesta dalle singole Amministrazioni un integrazione alle utenze già attivate, il Fornitore dovrà garantire, relativamente al Servizio di Formazione, il rispetto di quanto sopra prescritto solo nel caso in cui venga richiesta l’attivazione di un numero di nuove utenze superiore a 20.
In caso contrario, i nuovi utenti potranno recepire le eventuali informazioni necessarie all’utilizzo del Travel Tool ovvero del Self Booking Tool consultando i “manuali on line” ed eventualmente esercitarsi attraverso la “sessione demo” (valido solo per le Amministrazioni per le quali il Fornitore, secondo quanto prescritto in precedenza, è obbligato a fornire una “sessione demo”).

8 FIGURE PROFESSIONALI

8.1 FIGURE PROFESSIONALI FORNITORE

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

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

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

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

- Account Manager;
- Responsabile del Business Travel Center (BTC);
- Responsabile dell'Area "Viaggiatore TOP/ALIAS";
- Responsabile dell'Area Gruppi;
- Referente Amministrativo;
- Referente Informatico.

8.1.1 Account Manager

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

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

- garantire il corretto svolgimento delle attività di "Customer Satisfaction";
- essere responsabile dei rapporti con l'Amministrazione, e con le persone da questa all'uopo deputate, per le attività legate al servizio opzionale di Supporto al processo di Travel Management;
- garantire, in generale, la corretta applicazione da parte del personale dell'AdV di tutto quanto previsto nei documenti contrattuali.

8.1.2 Responsabile del Business Travel Center (BTC)

Il Responsabile del BTC dovrà supervisionare e garantire il corretto svolgimento delle attività in capo al Responsabile dell'Area "Viaggiatore TOP/ALIAS, in capo al personale operativo presso l'Area Viaggiatore "Semplice" e presso l'Area Gestione Emergenze. Altresì il Responsabile del BTC dovrà sovrintendere, anche attraverso i propri delegati ed in concerto con il Referente Amministrativo ed Informatico:

- sul corretto flusso di transazioni in addebito e in accredito gestite con le carte di credito fornite al Fornitore dalle singole Amministrazioni per il pagamento ovvero il rimborso dei titoli di viaggio aerei;
- sulla corretta produzione, in ambito di "tempistiche" e di "dati/informazioni", delle rendicontazioni e dei report riguardanti i servizi erogati ovvero rimborsati nonché riguardanti le transazioni addebitate e/o rimborsate;
- al periodico invio dei report previsti contrattualmente.

Il Responsabile del BTC dovrà altresì gestire eventuali criticità dovessero intervenire nell'Area Viaggiatore "Semplice" che non siano in grado di risolvere gli operatori assegnati alla suddetta Area.

8.1.3 Responsabili dell'Area Viaggiatore "TOP/ALIAS"

Il Responsabile dell'Area "Viaggiatore TOP/ALIAS", anche attraverso i propri delegati, dovrà:

- garantire la massima professionalità ed efficienza del personale operativo presso l'Area "Viaggiatore TOP/ALIAS"
- garantire un livello di servizio adeguato in relazione alla natura dell'interlocutore e del viaggiatore;
- intervenire in maniera fattiva:
  - per la conferma di liste d'attesa in caso di indisponibilità di posto;
  - per assicurare la reperibilità di camere in strutture alberghiere in linea con la richiesta ricevuta anche in periodi definiti di "alta stagione" ovvero in caso di concomitanza con eventi "particolari" (fiere, congressi, eventi sportivi o religiosi, ecc.);
- assicurarsi, ove specificatamente richiesto e oggettivamente possibile, che le richieste di servizio ricevute vengano soddisfatte anche in tempi minori rispetto a quelli prescritti;
- gestire, anche nei giorni festivi, eventuali criticità espresse dal Viaggiatore TOP/ALIAS ovvero dal richiedente della trasferta del predetto Viaggiatore.

8.1.4 Responsabili dell'Area "Gruppi"

Il Responsabile dell'Area "Gruppi", anche attraverso i propri delegati, dovrà:

- garantire la massima professionalità ed efficienza del personale operativo presso l'Area "Gruppi"

- garantire un livello di servizio adeguato in relazione alla natura dell'interlocutore e dei viaggiatori;
- intervenire in maniera fattiva:
  - per la conferma di liste d'attesa in caso di indisponibilità di posto;
  - per assicurare la reperibilità di camere in strutture alberghiere in linea con la richiesta ricevuta anche in periodi definiti di "alta stagione" ovvero in caso di concomitanza con eventi "particolari" (fiere, congressi, eventi sportivi o religiosi, ecc.);
- assicurarsi, ove specificatamente richiesto e oggettivamente possibile, che le richieste di servizio ricevute vengano soddisfatte anche in tempi minori rispetto a quelli prescritti;
- gestire, anche nei giorni festivi, eventuali criticità espresse dal richiedente della trasferta per un gruppo.

8.1.5 Referente 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 all'articolo 5 dell'Accordo Quadro;
- stabilire, nel rispetto di quanto prescritto in merito nei documenti contrattuali nonché in accordo con il Referente Informatico e le Amministrazioni interessate, i flussi e gli standard di servizio inerenti l'emissione di rendicontazioni e documentazioni contabili;
- garantire la corretta produzione, in ambito di "tempistiche" e di "dati/informazioni", delle rendicontazioni riguardanti i servizi erogati ovvero rimborsati nonché riguardanti le transazioni addebitate e/o rimborsate;
- governare i processi di emissione ed invio estratti conto, fatture e note di credito;
- governare i processi relativi al Servizio di recupero dell'I.V.A.;
- garantire l'emissione dei documenti contabili con valore fiscale nel rispetto delle normative vigenti in materia.

8.1.6 Referente Sistemi Informatici

Il Referente Informatico, oltre ad essere l'interlocutore principale per quanto attiene gli aspetti prettamente informatici, dovrà, anche attraverso i propri delegati:

- effettuare un costante e completo monitoraggio del servizio di integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli in uso alle Amministrazioni indipendentemente dalle piattaforme rispettivamente utilizzate;
- garantire il corretto flusso dei dati relativi alle transazioni gestite dal Fornitore con le carte di pagamento;
- garantire il rispetto di quanto prescritto al paragrafo 6.1.7 del presente CT relativamente al Servizio Reportistica;
- garantire la corretta produzione, in ambito di "tempistiche" e di "dati/informazioni", dei report di cui al paragrafo 6.1.7 del presente CT;
- garantire la completezza di dati, campi e funzionalità nonché l'operatività dei sistemi (Travel Tool, Reportistica, Reclami, ecc.) così come richiesti dall' Amministrazione nonché offerti dal Fornitore in sede di gara.

8.2 FIGURE PROFESSIONALI PA

8.2.1 Referente Amministrazione

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

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

8.2.2 Referente contabile

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

- svolgere un controllo puntuale su estratti conto, fatture e note di credito nel rispetto delle normative vigenti in materia, anche in termini di congruità dei corrispettivi rispetto ai servizi e transazioni rendicontate;
- svolgere un controllo su addebiti/accrediti effettuati sulle carte di credito coerentemente con quanto riportato dal Fornitore negli estratti conto e fatture;
- svolgere un controllo sulle attività inerenti il Servizio di recupero dell'I.V.A., qualora richiesto;
- autorizzare al pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati.

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

9 CORRISPETTIVI, SPESE DI VIAGGIO E PERCENTUALI DI RISPARMIO

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

9.1 I CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI BASE

I Corrispettivi per la prestazione dei *Servizi Base,* descritti nel paragrafo 6.1 del presente CT, sono determinati in applicazione delle seguenti formule:

a) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO STANDARD =**

$n_vs_{S_On}$ * TF_Standard + $n_vtop_{S_On}$ * (TF_Standard + EF_Top) + $n_vs_{S_Off}$ * (TF_Standard + EF_Standard_Off) + $n_vtop_{S_Off}$ * (TF_Standard + EF_Standard_Off + EF_Top) - $n_{S_NotPayAdV}$ * SF_NotPayAdV

dove:

- $n_vs_{S_On}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso le modalità on-line[35], per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vtop_{S_On}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso le modalità on-line[36], per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori TOP/ALIAS;
- $n_vs_{S_Off}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vtop_{S_Off}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori TOP/ALIAS;
- $n_{S_NotPayAdV}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso le modalità on-line[37] e off-line, per

[35] Escluso il numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione senza l'intervento dell'Operatore del BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento.

[36] Escluso il numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Standard, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione senza l'intervento dell'Operatore del BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento.

[37] Vedi nota 37.

Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento e le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;

- TF_Standard = Transaction Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità on-line, riconducibili al Servizio Standard per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori Semplice le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Top = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori TOP/ALIAS le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Standard_Off = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità off-line, riconducibili al Servizio Standard per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori Semplice le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- SF_NotPayAdV = Sconto Fee unitario offerto per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto.

b) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO URGENTE =**

$$n_{U_On} * TF_Urgente + n_{U_Off} * (TF_Urgente + EF_Urgente_Off) - n_{U_NotPayAdV} * SF_NotPayAdV$$

dove:

- $n_vs_{U_On}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso le modalità on-line[38], per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vtop_{U_On}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso le modalità on-line[39], per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vs_{U_Off}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vtop_{U_Off}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori TOP/ALIAS;

[38] Escluso il numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione senza l'intervento dell'Operatore del BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento.

[39] Escluso il numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione senza l'intervento dell'Operatore del BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento.

- $n_{U_NotPayAdV}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Urgente, effettuate attraverso le modalità on-line[40] e off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento e le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- TF_Urgente = Transaction Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità on-line, riconducibili al Servizio Urgente per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori Semplice le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Top = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori TOP/ALIAS le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Urgente_Off = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità off-line, riconducibili al Servizio Urgente per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori Semplice le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- SF_NotPayAdV = Sconto Fee unitario offerto per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto.

c) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO EMERGENZE =**

$n_vs_{E_On}$ * TF_Emergenze + $n_vtop_{E_On}$ * (TF_Emergenze + EF_Top) + $n_vs_{E_Off}$ * (TF_Emergenze + EF_Emergenze_Off) + $n_vtop_{E_Off}$ * (TF_Emergenze + EF_Emergenze_Off + EF_Top) - $n_{E_NotPayAdV}$ * SF_NotPayAdV

dove:

- $n_vs_{E_On}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso le modalità on-line[41], per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vtop_{E_On}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso le modalità on-line[42], per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori TOP/ALIAS;

[40] Vedi nota 41.

[41] Escluso il numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione senza l'intervento dell'Operatore del BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento.

[42] Escluso il numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione senza l'intervento dell'Operatore del BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento.

- $n_vs_{E_Off}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori Semplice;
- $n_vtop_{E_Off}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento per Viaggiatori TOP/ALIAS;
- $n_{E_NotPayAdV}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Emergenze, effettuate attraverso le modalità on-line[43] e off-line, per Documenti di Viaggio e Visti consolari emessi nel mese di riferimento e le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- TF_Emergenze = Transaction Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità on-line, riconducibili al Servizio Emergenze per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori Semplice le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Top = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori TOP/ALIAS le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Emergenze_Off = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità off-line, riconducibili al Servizio Emergenze per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari per Viaggiatori Semplice le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- SF_NotPayAdV = Sconto Fee unitario offerto per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità on-line e off-line, per l'emissione di Documenti di Viaggio e Visti consolari le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto.

d) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO GRUPPI** = T_Group_{DV} * MF_Group

dove:
- T_Group_{DV} = Importo totale delle tariffe dei Documenti di viaggio emessi (IVA esclusa), nel mese di riferimento, a fronte di Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Gruppi;
- MF_Group = Management Fee offerta per l'emissione dei Documenti di Viaggio derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Gruppi .

e) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO FATTURAZIONE** = P_Fatturazione * nf

dove:

[43] Vedi nota 45

- P_Fatturazione = Prezzo unitario offerto dal Fornitore per ogni fattura derivante dal servizio di fatturazione;
- nf = numero fatture prodotte in seguito alla richiesta di personalizzazione del servizio di fatturazione come descritto al par. 6.1.8 del CT.

I corrispettivi per la prestazione di tutti i restanti Servizi Base (es. Servizio Rimborsi. Servizio Reclami, Servizio di reportistica, Servizio di controllo delle tariffe aere, Servizio di Supporto al processo di Travel Management) sono da intendersi inclusivi dei corrispettivi indicati nei precedenti punti a), b), c), d) e e).

Lo Sconto Fee unitario offerto (SF_NotPayAdV) è applicabile sulle singole transazioni per le quali è stato previsto dall'Amministrazione, in fase di Ordine di Fornitura, il pagamento delle *Spese di viaggio* relative ai Documenti di viaggio emessi attraverso le seguenti modalità:

- carte di credito individuali (es. carte corporate o carte personali) intestate al singolo utilizzatore (Richiedente ovvero Viaggiatore);
- carte di credito centralizzate (es. carte lodged) intestate all'Amministrazione;
- altre tipologie di modalità di pagamento diretto agli Operatori Finali adottate dall'Amministrazione, presenti sul mercato;

sulla base delle condizioni di accettazione imposte dagli Operatori finali, in funzione della tipologia di Documenti di viaggio emesso e del canale di prenotazione usato, e delle condizioni formalizzate da contratto dall'Emettitore di carta di credito (Compagnie di Carte di credito, Banche ed Enti Finanziari).

A titolo esemplificativo, con riferimento alla singolo Viaggiatore

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

verranno riconosciute due Transaction Fee dal momento che sia i biglietti aerei che il voucher per il noleggio auto verranno emessi;

- per una Richiesta di Trasferta che comprende, contemporaneamente, la prenotazione alberghiera per n. 2 notti, nella medesima città e nella medesima atruttura ricettiva, e la prenotazione per il noleggio di una berlina per n. 2 giorni (con ritiro e consegna all'aeroporto di Milano): verranno riconosciute due Transaction Fee dal momento che sia il voucher alberghiero che il voucher per il noleggio auto verranno emessi;
- per una Richiesta di Trasferta che comprende, contemporaneamente, la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari), la prenotazione alberghiera per n. 2 notti (una presso una struttura ricettiva di Milano e l'altra presso una struttura ricettiva di Bruxelles) e la prenotazione per il noleggio di una berlina per un giorno (con ritiro e consegna all'aeroporto di Milano): verranno riconosciute tre Transaction Fee dal momento che i biglietti aerei/ferroviari/marittimi, i voucher alberghieri e il voucher per il noleggio auto verranno emessi;
- per una Richiesta di Cambio di prenotazione che consente il cambio di nominativo per la prenotazione aerea per n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) o ferroviaria (per a/r Eurostar Roma-Milano) o marittima (per a/r Roma-Cagliari): verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che il biglietti aerei/ferroviari/marittimi verranno emessi con il nuovo nominativo;
- per una Richiesta di Rilascio Visto per l'ingresso di un Viaggiatore negli Stati Uniti: verrà riconosciuta una Transaction Fee dal momento che sarà concluso la pratica di rilascio.

9.2 I CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI OPZIONALI

I Corrispettivi per la prestazione dei *Servizi Opzionali,* descritti nel paragrafo 5.2 del presente CT, sono determinati in applicazione delle seguenti formule:

a) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO IMPLANT =** C_Implant * N

dove:

- C_ Implant = Canone mensile offerto per ciascun operatore dedicato al Servizio Implant per 8 ore continuative per ogni giorno lavorativo;
- N = Numero di operatori, richiesti dall'Amministrazione, che compongono il team di risorse dedicate per l'esecuzione del Servizio di Implant.

Tale corrispettivo è ulteriore e, quindi, non compreso nei *Corrispettivi* relativi agli altri servizi (Servizi Base e Servizi Opzionali);

b) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO SELF BOOKING TOOL =**

n_{SBT} * TF_SBT - $n_{SBT_NotPayAdV}$ * SF_NotPayAdV

dove:

- n_{SBT} = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione della soluzione scelta senza l'intervento dell'Operatore BTC/Implant, per Documenti di Viaggio (es. biglietti aerei/marittimi e voucher alberghieri/noleggio a breve termine senza autista) emessi nel mese di riferimento;
- $n_{SBT_NotPayAdV}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione della soluzione scelta senza l'intervento dell'Operatore BTC/Implant, per Documenti di Viaggio emessi nel mese di riferimento e le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- TF_SBT = TF_Standard * 90% = Transaction Fee unitaria relativa a transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso Self Booking Tool e che prevedono la prenotazione della soluzione scelta senza l'intervento dell'Operatore BTC/Implant, per l'emissione di Documenti di Viaggio le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- SF_NotPayAdV = Sconto Fee unitario offerto per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica per l'emissione di Documenti di Viaggio le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;

c) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO GESTIONE DELLA MOBILITÀ =**
n_{M_Off} * (TF_Mobility_Off + EF_Mobility) - $n_{M_NotPayAdV}$ * SF_NotPayAdV + n_{M_On} * (TF_Mobility_On + EF_Mobility)

dove:

- n_{M_Off} = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Gestione della Mobilità, effettuate attraverso le modalità off-line, per Documenti di Viaggio emessi nel mese di riferimento;
- $n_{M_NotPayAdV}$ = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Gestione della Mobilità per Documenti di Viaggio emessi nel mese di riferimento e le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- TF_Mobility_Off = TF_Standard + EF_Standard_Off = Transaction Fee unitaria relativa a transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità off-line, riconducibili al Servizio Gestione della Mobilità per l'emissione di Documenti di Viaggio le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;
- EF_Mobility = Extra Fee unitaria offerta per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Gestione della Mobilità;
- SF_NotPayAdV = Sconto Fee unitario offerto per transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso le modalità on-line e off-line, per l'emissione di

Documenti di Viaggio le cui *Spese di viaggio* non sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;

(*eventuale, qualora in sede di gara venga offerta la modalità on-line per il Servizio Gestione mobilità*)

- n_{M_On} = numero di transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili al Servizio Gestione della Mobilità, effettuate attraverso la modalità on-line, per Documenti di Viaggio emessi nel mese di riferimento;
- TF_Mobility_On = TF_Standard = Transaction Fee unitaria relativa a transazioni derivanti da Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica, effettuate attraverso la modalità on-line, riconducibili al Servizio Gestione della Mobilità per l'emissione di Documenti di Viaggio le cui *Spese di viaggio* sono anticipate dal Fornitore aggiudicatario del singolo lotto;

d) **CORRISPETTIVO mensile SERVIZIO INTEGRAZIONE S.I.** = P_integrazione_L ovvero = P_integrazione_H

dove:
- P_Integrazione_L = Prezzo offerto dal Fornitore per la realizzazione della piena integrazione tra il suo sistema ed il Sistema Informativo dell'Amministrazione a seguito di richiesta di integrazione di tipo "LIGHT" secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT;
- P_Integrazione_L = Prezzo offerto dal Fornitore per la realizzazione della piena integrazione tra il suo sistema ed il Sistema Informativo dell'Amministrazione a seguito di richiesta di integrazione di tipo "HEAVY" secondo quanto definito al par. 6.2.1 del presente CT.

e) **CORRISPETTIVO SERVIZIO ORGANIZZAZIONE VIDEOCONFERENZA =** P_ Videoconferenza * MF_Videoconferenza

dove:
- P_Videoconferenza = Importo preventivato dal Fornitore nel consuntivo e accettato dall'Amministrazione a seguito di richiesta del Servizio di Organizzazione Videoconferenza;
- MF_Videoconferenza = MF_Group Management Fee offerta per l'emissione di Voucher per l'organizzazione di videoconferenze multi-punto derivanti da Richieste di Brief riconducibili al Servizio Organizzazione Videoconferenza.

f) **CORRISPETTIVO SERVIZIO RECUPERO IVA =** P_ Recupero_IVA * NF

dove:
- P_Recupero_IVA = Prezzo unitario offerto dal Fornitore per ciascuna fattura emessa, in base alle disposizioni fiscali attualmente vigenti, e sulle quali il Fornitore ha svolto le attività definite dal Servizio Opzionale di Recupero IVA

- NF = Numero di fatture emesse per l'acquisto di titoli di viaggio sul quale è stato eseguito il Recupero dell'IVA nel mese di riferimento.

9.3 RIMBORSO DELLE SPESE DI VIAGGIO

Il rimborso per le Spese di Viaggio pagate/pre-pagate direttamente dal Fornitore, rendicontate mensilmente attraverso estratti conto/fatture, è calcolato su base mensile ed è determinato in applicazione della seguente formula:

$$\textbf{RIMBORSO delle SPESE DI VIAGGIO mensili} = T_{DV} + T_{VC} + T_{CD} - R_{DV}$$

dove:

- $\mathbf{T_{DV}}$ = importo totale delle tariffe dei Documenti di viaggio emessi, nel mese di riferimento, successivamente pagate ovvero pre-pagate direttamente dal Fornitore verso gli Operatori Finali a fronte di Richieste di trasferta ovvero Richieste di modifica riconducibili ai Servizi Base (Standard, Urgente e Emergenze) e, qualora attivati dall'Amministrazione, ai Servizi Opzionali (Self Booking Tool, Gestione della Mobilità, Implant);

- $\mathbf{T_{VC}}$ = importo totale dei costi relativi ai Visti Consolari rilasciati, nel mese di riferimento, pagati ovvero pre-pagati direttamente dal Fornitore;

- $\mathbf{T_{CD}}$ = importo totale delle tariffe per la consegna dei Documenti di viaggio emessi in formato cartaceo, nel mese di riferimento, pagate ovvero pre-pagate direttamente dal Fornitore;

- $\mathbf{R_{DV}}$ = importo totale dei rimborsi da accreditare all'Amministrazione nel mese di riferimento a fronte di Richieste di rimborso per Documenti di viaggio emessi e pagati ovvero pre-pagati dal Fornitore.

Con riferimento alle tariffe/costi sopra menzionati, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la presentazione di documentazione contabile, di riferimento degli Operatori Finali (Es. per attestare l'inesistenza di "Mark-up", vedi sub-punto 7 del paragrafo 6.3 del presente CT, apportati dal Fornitore sulle tariffe/costi applicati dagli Operatori Finali).

9.4 LE PERCENTUALI DI RISPARMIO PER SPESE DI VIAGGIO AEREE

Le *Percentuali di risparmio* proposte, per ciascuna tipologia di viaggio aereo, sono calcolate mensilmente per le sole sole spese di viaggio, sia per quelle pagate ovvero pre-pagate dal Fornitore che per quelle pagate dall'Amministrazione verso gli Operatori Finali, derivanti dalle *Richieste di Trasferta ovvero* dalle *Richieste di modifica* riconducibili al Servizio Standard in applicazione della seguente formula:

% RISPARMIO PROPOSTA SPESA DI VIAGGIO AEREA[44] =
(∑ Tariffe di riferimento - ∑ miglior tariffe proposte)/ ∑ Tariffe di riferimento

In particolar modo:

1) la **% RISPARMIO PROPOSTA PER SPESA DI VIAGGIO AEREA nazionale (SVA_Naz)** è calcolata per le sole Richieste di trasferta/modifica riconducibili al Servizio Standard e relative ai trasferimenti aerei nazionali in classe di viaggio Economy - tariffa "chiusa" - che prevedano la presentazione di consuntivi di riscontro da parte del Fornitore, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.
La ***Tariffa di riferimento*** è la Tariffa IATA in classe tariffaria/di prenotazione con policy meno restrittiva presente nella classe di viaggio Economy e offerta dagli Operatori Finali per voli nazionali diretti, ovvero in assenza di tale ipotesi per voli che prevedano il minor numero di scali/cambi volo e il minor tempo di percorrenza, sulla tratta richiesta e presa dal Fornitore come riferimento per la ricerca delle disponibilità da proporre nel consuntivo, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

2) la **% RISPARMIO PROPOSTA PER SPESA DI VIAGGIO AEREA internazionale Economy (SVA_Internaz_E)** è calcolata per le sole Richieste di trasferta/modifica riconducibili al Servizio Standard e relative ai trasferimenti aerei internazionali in classe di viaggio Economy - tariffa "chiusa" - che prevedano la presentazione di consuntivi di riscontro da parte del Fornitore, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.
La ***Tariffa di riferimento*** è la Tariffa IATA in classe tariffaria/di prenotazione con policy meno restrittiva presente nella classe di viaggio Economy e offerta dagli Operatori Finali per voli internazionali diretti, ovvero in assenza di tale ipotesi per voli che prevedano il minor numero di scali/cambi volo e il minor tempo di percorrenza, sulla tratta richiesta e presa dal Fornitore come riferimento per la ricerca delle disponibilità da proporre nel consuntivo, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

3) la **% RISPARMIO PROPOSTA PER SPESA DI VIAGGIO AEREA internazionale Business (SVA_Internaz_B)** è calcolata per le sole Richieste di trasferta/modifica riconducibili al Servizio Standard e relative ai trasferimenti aerei internazionali in classe di viaggio Business - tariffa "chiusa" - che prevedano la presentazione di consuntivi di riscontro da parte del Fornitore, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.
La ***Tariffa di riferimento*** è la Tariffa IATA in classe tariffaria/di prenotazione con policy meno restrittiva presente nella classe di viaggio Business e offerta dagli Operatori Finali per voli internazionali diretti, ovvero in assenza di tale ipotesi per voli che prevedano il minor numero di scali/cambi volo e il minor tempo di percorrenza, sulla tratta richiesta e presa dal Fornitore come

[44] Per il computo delle Percentuali di Risparmio proposte per le spese di viaggio aeree non dovranno essere prese in considerazione come tariffe di riferimento le tariffe in classi tariffarie/di prenotazione riconducibili a classi di viaggio diverse da quelle sopra elencate (Es. Economy Premium Full Flex). Si specifica inoltre che le tariffe, prese in considerazione per il computo delle Percentuali di Risparmio, sono da intendersi al netto di eventuali tasse/oneri/imposte.

riferimento per la ricerca delle disponibilità da proporre nel consuntivo, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

4) la **% RISPARMIO PROPOSTA PER SPESA DI VIAGGIO AEREA intercontinentale Economy (SVA_Intercon_E)** è calcolata per le sole Richieste di trasferta/modifica riconducibili al Servizio Standard e relative ai trasferimenti aerei intercontinentali in classe di viaggio Economy - tariffa "chiusa" - che prevedano la presentazione di consuntivi di riscontro da parte del Fornitore, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

La ***Tariffa di riferimento*** è la Tariffa IATA in classe tariffaria/di prenotazione con policy meno restrittiva presente nella classe di viaggio Economy e offerta dagli Operatori Finali per voli intercontinentali diretti, ovvero in assenza di tale ipotesi per voli che prevedano il minor numero di scali/cambi volo e il minor tempo di percorrenza, sulla tratta richiesta e presa dal Fornitore come riferimento per la ricerca delle disponibilità da proporre nel consuntivo, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

5) la **% RISPARMIO PROPOSTA PER SPESA DI VIAGGIO AEREA intercontinentale Business (SVA_Intercon_B)** è calcolata per le sole Richieste di trasferta/modifica riconducibili al Servizio Standard e relative ai trasferimenti aerei intercontinentali in classe di viaggio Business - tariffa "chiusa" - che prevedano la presentazione di consuntivi di riscontro da parte del Fornitore, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

La ***Tariffa di riferimento*** è la Tariffa IATA in classe tariffaria/di prenotazione con policy meno restrittiva presente nella classe di viaggio Business e offerta dagli Operatori Finali per voli internazionali diretti, ovvero in assenza di tale ipotesi per voli che prevedano il minor numero di scali/cambi volo e il minor tempo di percorrenza, sulla tratta richiesta e presa dal Fornitore come riferimento per la ricerca delle disponibilità da proporre nel consuntivo, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.2 del CT.

Il Fornitore dovrà garantire in fase di singolo Ordine di Fornitura, per le diverse tipologie di spese di viaggio aeree, il rispetto delle seguenti *Percentuali di Risparmio proposte*

TIPOLOGIA DI SPESA AEREA		**% RISPARMIO PROPOSTA MINIMA**[45]
Spesa di viaggio mensile aerea Nazionale	SVA_Naz	75,00%
Spesa di viaggio mensile aerea Internazionale in classe Economy	SVA_Internaz_E	80,00%
Spesa di viaggio mensile aerea Internazionale *in classe Business*	SVA_Internaz_B	60,00%
Spesa di viaggio mensile aerea Intercontinentale in classe Economy	SVA_Intercon_E	80,00%
Spesa di viaggio mensile aerea Intercontinentale in classe Business	SVA_Intercon_B	65,00%

[45] Intesa come il minimo della **% RISPARMIO PROPOSTA SPESA DI VIAGGIO AEREA.**

Esempio:

Richiesta di Trasferta, riconducibile al Servizio Standard, che prevede:

Prenotazione Aerea 1:

- Stazione Aeroportuale di Partenza: Roma FCO
- Stazione Aeroportuale di Arrivo: Milano LIN
- Data di Partenza: 12/11/2013
- Ora di partenza: 8:30
- Classe di Viaggio: Economy
- Flessibilità del titolo di viaggio richiesto: tariffa chiusa
- Emettere il biglietto aereo sul volo richiesto senza l'invio delle soluzioni previste al punto 6.3 del Capitolato Tecnico: No

Prenotazione Aerea 2:

- Stazione Aeroportuale di Partenza: Milano LIN
- Stazione Aeroportuale di Arrivo: Roma FCO
- Data di Partenza: 13/11/2013
- Ora di partenza: 14:30
- Classe di Viaggio: Economy
- Flessibilità del titolo di viaggio richiesto: tariffa chiusa
- Emettere il biglietto aereo sul volo richiesto senza l'invio delle soluzioni previste al punto 6.3 del Capitolato Tecnico: No

Informazioni estratte da ciascuna soluzione del Consuntivo presentato dal BTC/Implant relativamente alla Richiesta di trasferta:

Soluzione a) Volo Andata: FCO – LIN Data partenza: 12/11/2013, Ora partenza: 8:20, Ora arrivo: 9:25, Volo Ritorno: LIN – FCO, Data partenza: 13/11/2013, Ora partenza: 14:30, Ora arrivo: 15:35; ***Vettore Aereo 1***; Tariffa: 240 Euro (miglior tariffa riscontrata con volo in A/R);

Soluzione b) *Opzione 1*: Volo Andata: FCO – LIN, Data partenza: 13/11/2013, Ora partenza: 8:00, Ora arrivo: 9:05, Volo Ritorno: LIN – FCO, Data partenza: 13/11/2013, Ora partenza: 15:00, Ora arrivo: 16:05; ***Vettore Aereo 2***; Tariffa: 230 Euro (miglior tariffa riscontrata con volo in A/R);

Opzione 2: Volo Andata: FCO – LIN, Data partenza: 12/11/2013, Ora partenza: 9:00, Ora arrivo: 10:20, Volo Ritorno LIN – FCO, Data partenza: 13/11/2013, Ora partenza: 14:30, Ora arrivo: 15:35; ***Vettore Aereo 1***; Tariffa: 215 Euro (miglior tariffa riscontrata con volo in A/R);

Opzione 3: Volo Andata: FCO – LIN, Data partenza: 12/11/2013, Ora partenza: 9:00, Ora arrivo: 10:20, ***Vettore Aereo 1***, Tariffa: 70 Euro + Volo Ritorno: LIN – FCO, Data

partenza: 13/11/2013, Ora partenza: 15:00, Ora arrivo: 16:05; ***Vettore Aereo 2***; Tariffa: 140 Euro (Totale 210 euro - miglior tariffa riscontrata con volo di andata erogato Vettore Aereo 1 + volo di ritorno erogato Vettore Aereo 2);

Soluzione c) Nessun Volo disponibile;

Soluzione d) Volo Andata: CIA – BGY, Data partenza: 12/11/2013, Ora partenza: 7:20, Ora arrivo: 8:30, Volo Ritorno: BGY – CIA, Data partenza: 13/11/2013, Ora partenza: 14:30, Ora arrivo: 15:40; ***Vettore Aereo 3***; Tariffa: 200 Euro (miglior tariffa riscontrata con volo in A/R).

Tariffa di riferimento = Tariffa IATA Economy Full Flex Y per volo diretto sulla tratta richiesta e presa dal Fornitore come riferimento per la ricerca delle disponibilità da proporre nel consuntivo secondo quanto indicato nel CT = 600 Euro.

Miglior Tariffa proposta (e utile per il calcolo della **% RISPARMIO PROPOSTA PER SPESA DI VIAGGIO AEREA nazionale**) = 200 euro.

10 VERIFICHE ISPETTIVE E TECNICHE

10.1 VERIFICHE ISPETTIVE DURANTE L'ACCORDO QUADRO

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli Appalti Specifici stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive.

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

I costi e le spese relative all'esecuzione di tutte le predette verifiche, ivi incluse le spese di trasferta e soggiorno, necessarie per lo svolgimento delle attività sopra indicate, sono a carico del Fornitore sottoposto a verifica sino a concorrenza dell'importo massimo pari a:

- Euro 40.000,00 per il Lotto 1;
- Euro 35.000,00 per il Lotto 2.

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

Lo Schema delle Verifiche Ispettive, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali, comunque descritti nel Capitolato Tecnico/ Relazione Tecnica.

Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico/Offerta Tecnica. In caso di deroghe agli stessi, le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà sui due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

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

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sui singoli Appalti Specifici delle Amministrazioni. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e con l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

11 FLUSSI DATAMART

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip S.p.A. alcuni dati a fini di rendicontazione e monitoraggio. Le modalità di invio, la descrizione e le regole di generazione di tali flussi sono descritte nel documento "Progetto Data Mart – Accordo Quadro per la prestazione dei servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro Ed. 3 - Flussi dati di alimentazione del sistema", Appendice E al presente CT.