

Servizi di Travel Agency per FIC

Capitolato Tecnico di Gara

Sommario

1. Premessa	3
1.1. Definizioni.....	3
2. Contesto di Riferimento	3
3. Ambito della fornitura	3
3.1. Generalità.....	3
3.2. Descrizione dei Servizi richiesti.....	4
3.2.1. Erogazione Titoli di viaggio	5
3.2.2. Erogazione Voucher	7
3.2.3. Servizio di gestione integrata delle trasferte	8
3.2.4. Gestione delle pratiche per visti consolari.....	9
3.2.5. Servizio di emergenza H24.....	9
3.2.6. Prestazioni Accessorie	9
3.3. Prenotazione servizi	9
3.3.1. Processo di prenotazione	9
3.3.2. Modifica delle prenotazioni	12
3.3.3. Reportistica	13
3.3.4. Business Travel Center (BTC) e Finestre di servizio.....	13
4. Importo dell'appalto e Dimensionamento della fornitura.....	14
4.1. Importo dell'appalto	14
4.2. Durata del servizio	15
5. Responsabile unico della fornitura	15
6. Modello di remunerazione.....	15
7. Livelli di Servizio e Penalità.....	17
7.1. SLA-01 – Servizi di prenotazione.....	17
7.2. SLA-02 – Reportistica.....	18
8. Logistica	19
9. Modalità di passaggio delle conoscenze	19
9.1. Metodologia per lo svolgimento delle attività.....	20
10. Assessment della fornitura.....	20

1. Premessa

Il presente Capitolato descrive le prescrizioni minime che l'Aggiudicatario deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività del servizio di richiesta di prenotazione e fornitura viaggi della Federazione Italiana Canottaggio

1.1. Definizioni

- **Aggiudicatario o Fornitore:** Società aggiudicataria della presente gara d'appalto che sottoscriverà il contratto con la Federazione Italiana Canottaggio, obbligandosi a quanto nello stesso previsto e, ad eseguire il servizio richiesto sulla base di quanto indicato nel presente Capitolato;
- **Operatore Economico:** il/i fornitore/i che intende/ono partecipare alla presente gara d'appalto;
- **"Ora lavorativa":** si intendono le ore ricomprese all'interno dell'orario di apertura e di funzionamento del Call Center;
- **Richiedente:** dipendente di FIC fruitore del servizio di Agenzia Viaggi;
- **FIC:** è il soggetto Committente che affida all'Aggiudicatario l'esecuzione del servizio in oggetto ai patti, norme, condizioni contenute nel presentodocumento e, subordinatamente, negli altri documenti di seguito elencati, i quali formano, in modo unitario ed inscindibile, il Capitolato;
- **Travel Policy:** si intende l'insieme delle regole relative alle trasferte dei dipendenti autorizzati ad usufruire del Servizio;
- **Vettore:** si intende la Società terza titolata all'erogazione di uno dei servizi di trasporto (aereo, ferroviario, marittimo ed automobilistico). Resta inteso che l'Aggiudicatario opererà esclusivamente quale intermediario delle Società che forniscono i vari servizi; pertanto, tutti i servizi si intenderanno resi in base ai termini ed alle condizioni dei relativi contratti.

2. Contesto di Riferimento

La Federazione Italiana Canottaggio (FIC) è la federazione sportiva italiana, riconosciuta dal CONI, che governa lo sport olimpico del canottaggio e seleziona gli atleti della Nazionale di canottaggio dell'Italia.

FIC intende avvalersi di un Fornitore che possa erogare i servizi di seguito descritti, attraverso tool e strumenti moderni ed in linea con gli standard di mercato, al fine di ottenere il pieno soddisfacimento dei requisiti funzionali e tecnici, nonché di rendere il servizio fruibile e di facile utilizzo da parte degli utenti richiedenti.

3. Ambito della fornitura

3.1. Generalità

Il Servizio di agenzia viaggi consiste nell'erogazione delle attività esplicitate nei successivi paragrafi.

La descrizione dei servizi di seguito riportati rappresenta un minimo inderogabile alle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo il futuro Aggiudicatario tenuto ad eseguire ogni intervento, anche se non espressamente indicato e descritto, ma comunque necessario per assicurare l'efficienza del servizio offerto.

L'Aggiudicatario dovrà fornire tutti i servizi oggetto del presente capitolato, facendosi carico dell'organizzazione e dei rischi ad essa connessi.

È richiesto che l'Aggiudicatario riporti all'interno del proprio Documento di Offerta Tecnica tutti gli elementi che possano evidenziare alla Committente per ogni servizio richiesto e/o requisito esplicitato nei seguenti paragrafi:

- copertura del servizio/requisito e modalità con cui questo viene soddisfatto;

- eventuali funzionalità aggiuntive, da intendersi circoscritte al perimetro dei servizi inclusi, che possano costituire un carattere distintivo del processo di valutazione tecnica.

Si precisa che il Documento di Offerta Tecnica deve essere prodotto in risposta alla presente gara d'appalto, nei modi e nelle forme specificate all'interno del disciplinare.

Il Servizio, nel corso dell'ultimo triennio, ha avuto queste caratteristiche:

Volumi di spesa

	voli naz	voli inter	low cost naz	low cost inter	treni	soggiorni	noleggi	nave
2021	19.315,00	103.530,00	1.532,00	1.196,00	16.140,00	15.576,00	8.645,00	2.530,00
2022	16.745,00	131.350,00	3.503,00	18.122,00	21.673,00	389.280,00	9.235,00	165,00
2023	18.910,00	98.850,00	3.420,00	40.410,00	14.460,00	411.845,00	23.090,00	4.925,00

Si precisa che le informazioni sui dati storici di utilizzo del servizio sono riportate ai soli fini di ridurre le asimmetrie informative con i fornitori uscenti. Si precisa sin d'ora che tali informazioni non sono vincolanti e garantite ai fini contrattuali, atteso che, in caso di aggiudicazione, l'aggiudicatario si impegna a prestare il servizio sino a concorrenza dell'Importo massimo contrattuale stabilito, tenuto conto che il servizio effettivo da erogare sarà conforme a quanto richiesto, mediante utilizzazione del presente contratto.

3.2. Descrizione dei Servizi richiesti

I servizi da erogare ed i relativi titoli di viaggio e/o voucher dovranno rispettare i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo e, in generale, le specifiche tecniche di cui ai successivi paragrafi.

I servizi di seguito descritti dovranno essere sempre coerenti ed attinenti con quanto riportato all'interno delle Travel Policy di FIC.

Si fa presente che il processo di prenotazione dovrà sempre far prevalere il principio della convenienza economica delle tariffe tra:

- convenzioni e/o altri accordi commerciali sottoscritti da FIC con i principali Vettori e Catene Alberghiere (ove presenti);
- eventuali convenzioni del Fornitore;
- le tariffe esposte dai vettori.

A tal proposito, si specifica che l'Aggiudicatario è tenuto a non applicare alcuna commissione nei confronti dei vettori nonché delle strutture alberghiere con le quali FIC ha stipulato i suddetti accordi commerciali e/o convenzioni.

A tal proposito, si specifica che l'Aggiudicatario è tenuto ad applicare nei confronti dei vettori nonché delle strutture alberghiere con le quali FIC ha stipulato i suddetti accordi commerciali e/o convenzioni la commissione offerta in sede di gara.

I titoli di viaggio e voucher di seguito descritti dovranno essere messi a disposizione di FIC nei seguenti formati:

- di norma in formato elettronico ed univocamente associati alla richiesta di trasferta con il dettaglio per singola tratta e per struttura/servizio;
- per eccezione, su esplicita richiesta da parte della Committente, anche in formato cartaceo con i medesimi dettagli, e recapitati presso il luogo di consegna indicato puntualmente da FIC.

Di seguito sono riportati i servizi richiesti all'Aggiudicatario. Le seguenti voci non sono del tutto esaustive e hanno l'obiettivo di definire una nomenclatura comune tra le Parti.

3.2.1. Erogazione Titoli di viaggio

3.2.1.1. Biglietti aerei

Per biglietti aerei si intende titoli di viaggio individuali e nominativi che autorizzano il titolare ad usufruire del servizio di trasporto aereo erogato da un Vettore.

La Committente ritiene di dover avere evidenza al minimo delle seguenti caratteristiche peculiari dei biglietti aerei:

- Tipologia:
 - Biglietti per voli di linea: titoli di viaggio emessi da Vettori cosiddetti “di linea”, solitamente riconosciuti dai sistemi IATA, per tratte pianificate in base a degli orari aventi caratteristiche di regolarità e frequenzatali da costituire un evidente serie sistematica di voli;
 - Biglietti per voli low cost: titoli di viaggio emessi da Vettori cosiddetti “low cost carrier”, solitamente non riconosciuti dai sistemi IATA, caratterizzati da tariffe solitamente ridotte rispetto ai biglietti per voli di linea.
- Itinerario:
 - Biglietti nazionali: titoli di viaggio il cui itinerario prevede scali esclusivamente all’interno del territorio dell’Italia;
 - Biglietti internazionali: titoli di viaggio il cui itinerario prevede almeno uno scalo al di fuori del territorio dell’Italia.
- Flessibilità:
 - Biglietti aperti: titoli di viaggio che consentono al Viaggiatore di poter modificare la data e l’orario di partenza, ferma restando la non modificabilità dell’aeroporto di partenza e del Vettore;
 - Biglietti chiusi: titoli di viaggio che non consentono al Viaggiatore di modificare la data, l’aeroporto, e/o gli orari previsti di partenza.
- Classe:
 - Business: titoli di viaggio che consentono al titolare di poter viaggiare su sedili passeggeri classificati di “prima classe” da parte del Vettore;
 - Economy: titoli di viaggio che consentono al titolare di poter viaggiare su sedili passeggeri classificati di “seconda classe” da parte del Vettore.
- Bagagli:
 - Bagagli a mano: numero di bagagli delle dimensioni e peso massimo stabiliti da ciascun vettore che possono essere trasportati in cabina
 - Bagagli da stiva: numero di bagagli delle dimensioni e peso massimi stabiliti da ciascun vettore che possono essere trasportati in stiva

3.2.1.2. Biglietti ferroviari

Per biglietti ferroviari si intende titoli di viaggio individuali e nominativi che autorizzano il titolare ad usufruire del servizio di trasporto su rotaie erogato da un Vettore.

La Committente ritiene di dover avere evidenza al minimo delle seguenti caratteristiche peculiari dei biglietti ferroviari:

- Tipologia:

- Biglietti con prenotazione: titoli di viaggio ai quali è assegnato un codice univoco di prenotazione, detto Passenger Name Record (PNR), il quale identifica sia la carrozza di viaggio sia il numero del posto a sedere della carrozza;
- Biglietti senza prenotazione: titoli di viaggio che consentono esclusivamente l'utilizzo di treni senza la preventiva assegnazione di un PNR.
- Itinerario:
 - Biglietti regionali: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede partenza, arrivo ed eventuali cambi esclusivamente in stazioni ferroviarie localizzate all'interno dei confini della regione;
 - Biglietti nazionali: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede partenza, arrivo ed eventuali cambi esclusivamente in stazioni ferroviarie localizzate all'interno dei confini dell'Italia.
 - Biglietti internazionali: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede la partenza e/o l'arrivo e/o un cambio in stazioni ferroviarie localizzate al di fuori dei confini dell'Italia;
- Classe
 - per treni regionali:
 - Prima classe: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni su carrozze classificate "di prima classe" da parte del Vettore;
 - Seconda classe: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni su carrozze classificate "di seconda classe" da parte del Vettore.
 - Per treni Frecciarossa Trenitalia, una delle opzioni
 - Standard
 - Standard Area Silenzio
 - Premium
 - Business
 - Business Area Silenzio
 - Working Area
 - Business Salottino
 - Executive
 - Per treni Italo treno
 - Smart
 - Prima
 - Club Executive
 - Salotto
- Tariffa:
 - Tariffa Piena. Biglietti ferroviari, che in base alle policy del Vettore ferroviario, risultano avere la tariffa piena;
 - Tariffa Scontata. Biglietti ferroviari, che in base alle policy del Vettore ferroviario e alle promozioni dallo stesso condotte, risultano avere la tariffa scontata rispetto a quella piena.

3.2.1.3. Biglietti marittimi

Per biglietti marittimi si intende titoli di viaggio individuali e nominativi che autorizzano il titolare ad usufruire del servizio di trasporto navale (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, su navi e traghetti) erogato da un Vettore. La Committente ritiene di dover avere evidenza al minimo delle seguenti caratteristiche peculiari dei biglietti marittimi:

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

3.2.2. Erogazione Voucher

3.2.2.1. Autonoleggio

Per voucher di autonoleggio si intende titoli di scambio individuali e nominativi che autorizzano l'uso, anche continuativo, di un autoveicolo o di un pullman a noleggio messo a disposizione da un Vettore.

La Committente ritiene di dover avere evidenza al minimo delle seguenti caratteristiche peculiari dei voucher di autonoleggio:

- Tipologia:
 - Noleggio pullman con conducente: titoli di scambio che consentono il noleggio di pullman nei quali è ricompreso anche il servizio di guida con conducente;
 - Autonoleggio senza conducente: titoli di scambio che consentono il noleggio di autoveicoli che vincolano il titolare del Documento alla guida del mezzo.
- Itinerario:
 - Voucher nazionali: titoli di scambio che consentono il noleggio per itinerari che ne prevedono il ritiro e la riconsegna all'interno del territorio dell'Italia;
 - Voucher internazionali: titoli di scambio che consentono il noleggio per itinerari che ne prevedono il ritiro e/o la riconsegna di fuori del territorio dell'Italia.

Nel caso di contratti in essere stipulati dalla Committente con società di Autonoleggio, l'Appaltatore dovrà effettuare le prenotazioni utilizzando tali contratti sottoscritti dalla Committente.

3.2.2.2. Alberghi

Per voucher alberghieri si intende titoli di scambio individuali e nominativi che autorizzano il titolare al pernottamento, anche relativo a più notti non necessariamente consecutive, nella camera di una struttura alberghiera inclusiva di bagno in camera.

La Committente ritiene di dover avere evidenza al minimo delle seguenti caratteristiche peculiari dei voucher alberghieri:

- Localizzazione:
 - Voucher per alberghi nazionali: titoli di scambio che consentono il pernottamento

presso alberghi localizzati all'interno del territorio dell'Italia e per i quali è garantito l'utilizzo della lingua italiana da parte del personale alberghiero;

- Voucher per alberghi internazionali: titoli di scambio che consentono il pernottamento presso alberghi localizzati fuori del territorio dell'Italia e per i quali dovrà essere garantito almeno l'utilizzo della lingua inglese da parte del personale alberghiero
- Categoria di albergo:
 - Voucher per alberghi di differenti categorie: titoli di scambio che consentono il pernottamento in alberghi che, per la qualità del servizio offerto, rientrano nella classificazione nazionale per "stelle" ovvero, per alberghi localizzati fuori dal territorio dell'Italia, di categoria equivalente alla classificazione nazionale per "stelle";
- Tipologia di camera:
 - Voucher per camera singola: titoli di scambio che consentono il pernottamento in camere di alberghi identificate come singole da parte della struttura alberghiera erogatrice del servizio;
 - Voucher per camera doppia uso singolo: titoli di scambio che consentono il pernottamento in camere di alberghi identificate come doppie ad uso singolo da parte della struttura alberghiera erogatrice del servizio;
 - Voucher per camera superiore: titoli di scambio che consentono il pernottamento in camere di alberghi identificate di qualità superiore alle doppie ad uso singolo da parte della struttura alberghiera erogatrice del servizio

All'atto della proposta degli alberghi l'aggiudicatario dovrà proporre, laddove disponibili, le soluzioni che permettono una riduzione dell'utilizzo dei mezzi di trasporto privati in favore dei trasferimenti a piedi o con i mezzi pubblici, al fine di ridurre l'impatto aziendale delle trasferte. Saranno inoltre da preferire gli alberghi in possesso di certificazioni di sostenibilità o che abbiano attivato azioni concrete di compensazione o riduzione del proprio impatto ambientale.

3.2.3. Servizio di gestione integrata delle trasferte

Laddove richiesto da FIC l'Aggiudicatario dovrà assicurare i servizi di progettazione, organizzazione e realizzazione delle trasferte di gruppi di persone in occasione degli eventi nazionali ed internazionali organizzati dalla stessa.

FIC provvederà, in particolare a comunicare al Fornitore la necessità di supporto per tali eventi/manifestazioni attraverso una programmazione semestrale. Resta inteso che la programmazione non è vincolante e che potrebbe subire variazioni in funzione delle effettive esigenze degli utilizzatori

A titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo, nel servizio in oggetto dovranno essere ricompresi:

- supporto nella revisione e aggiornamento periodico della travel policy aziendale
- assistenza anche mediante sopralluoghi congiunti nell'individuazione e nella valutazione delle strutture alberghiere;
- assistenza nell'individuazione e nella valutazione degli autonoleggiatori;
- prenotazione e coordinazione del successivo espletamento di tutti i servizi di soggiorno e di trasferimento;
- prendere in locazione un aeromobile privato, sulla base del numero di soggetti da trasportare, che garantisca la massima affidabilità;
- gestire le operazioni di imbarco e sbarco passeggeri e registrazione e riconsegna bagagli;

- gestire il servizio di assistenza aeroportuale (ad es. assistenza al check-in);
- fornire il servizio di assistenza extra baggage in aeroporto predisponendo il pagamento in loco;
- effettuare il servizio di assistenza e accompagnamento al seguito con almeno n. 2 risorse dello staff dedicato;
- effettuare servizi di gestione e prenotazione viaggio ed alberghiera;
- effettuare i servizi di allestimento evento;
- gestire i servizi ristorativi, ovvero prenotazione /organizzazione di catering e prenotazione di ristoranti;
- fornire il servizio di segreteria organizzativa;
- fornire il servizio di assistenza tecnica.

3.2.4. Gestione delle pratiche per visti consolari

Il visto consolare è il permesso mediante il quale il console di uno Stato riconosce validità ad un passaporto straniero consentendo al titolare di entrare nel proprio territorio e di uscirne.

Laddove richiesto da parte dell'Utente nella Richiesta, l'Aggiudicatario è tenuto a gestire le procedure di emissione del visto consolare necessario, interfacciandosi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza.

L'Aggiudicatario dovrà consegnare la documentazione richiesta entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della Richiesta.

A seguito della consegna della documentazione prodotta, dovrà essere redatto un apposito verbale, in contraddittorio con FIC e controfirmato dalla stessa, nel quale dovrà essere dato atto della positiva attività di chiusura della pratica per visti consolari.

FIC riconoscerà all'Agenzia Viaggi il costo "vivo" della pratica, risultante dalle spese amministrativa che la stessa avrà sostenuto.

3.2.5. Servizio di emergenza H24

L'Aggiudicatario dovrà inoltre fornire un Servizio di Emergenza H24, attivo 7 giorni su 7, dalle 18.00 alle 08.30, in lingua italiana, raggiungibile anche dall'estero. Il servizio reso sarà orientato sempre alla logica della migliore soluzione economica di viaggio e comunque nei parametri fissati dalla Travel Policy. Sarà cura di FIC concordare con l'Aggiudicatario la modalità di accesso al servizio 24 ore per l'emissione dei titoli di viaggio, al fine di rendere riconoscibile il dipendente autorizzato ad accedervi. Per tutti gli altri dipendenti/profili non segnalati od autorizzati, il servizio 24 ore provvederà alla sola prenotazione e informazione ma non all'emissione prepagata dei servizi.

3.2.6. Prestazioni Accessorie

Le prestazioni descritte nel presente paragrafo, nonché le ulteriori attività ivi riportate, ovvero comunque necessarie per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, sono connesse ed accessorie alla fornitura del Servizio. Dette prestazioni accessorie sono, quindi, erogate dal Fornitore unitamente al servizio medesimo ed il relativo corrispettivo dovrà intendersi incluso nei prezzi offerti in sede di gara.

3.3. Prenotazione servizi

3.3.1. Processo di prenotazione

Il processo di prenotazione, di norma è gestito tramite e-mail o, eccezionalmente e nel rispetto di quanto prescritto in merito nel presente Capitolato Tecnico, via telefono.

Gli utenti che avranno accesso a questa modalità di prenotazione saranno un sotto-insieme degli utenti della Committente (es. Amministrazione del Personale HRAP) che gestiranno in maniera

centralizzata le richieste o alcuni utenti VIP per cui dovrà essere garantito un servizio di supporto H24 (vedi par. 3.2.5). Il processo di prenotazione offline consta dei seguenti step:

- richiesta di prenotazione da parte dell'utente
- verifica delle soluzioni di trasferta
- comunicazione delle soluzioni disponibili
- accettazione della soluzione
- prenotazione ed emissione biglietti

3.3.1.1. Richiesta di prenotazione da parte dell'utente

L'Aggiudicatario dovrà gestire le richieste di prenotazione a mezzo e-mail.

- Le richieste di prenotazione a mezzo e-mail saranno effettuate tramite la compilazione di un format, la cui struttura verrà condivisa con l'Aggiudicatario prima della sottoscrizione del Contratto. Nel caso in cui l'Aggiudicatario riceva una richiesta di prenotazione 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, al fine di recepire le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività di competenza nel rispetto dei termini prescritti nel presente Capitolato Tecnico o offerti in sede di gara. Il Richiedente dovrà integrare quanto richiestoper iscritto. Si specifica inoltre che eventuali Richieste di modifica e/o di cancellazione effettuate a mezzo e-mail dovranno pervenire al Fornitore utilizzando i medesimi strumentidi comunicazione.

La modalità di prenotazione potrà essere richiesta da FIC via telefono ed utilizzata eccezionalmente nel rispetto di quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico. I Richiedenti avranno cura di comunicare almeno tutte le informazioni propedeutiche alla corretta emissione del Documento i Viaggio. Ogni Richiesta di Prenotazione/Modifica/Cancellazione effettuata tramite telefono dovrà essere riportata dall'operatore del Fornitore su di un form ed inoltrata, dopo lettura per conferma dell'interlocutore, via mail al Richiedente.

3.3.1.2. Verifica delle soluzioni di trasferta

A seguito della ricezione della Richiesta di Prenotazione, l'Aggiudicatario dovrà verificare le Soluzioni rispondenti alle esigenze espresse e coerentemente con quanto previsto dalle travel policy aziendali della Committente.

L'Aggiudicatario dovrà trasmettere le Soluzioni, nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente capitolato.

Le Soluzioni individuate dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica del Richiedente, nel rispetto di quanto di seguito indicato.

3.3.1.3. Comunicazione delle soluzioni disponibili

A seguito della Richiesta l'Aggiudicatario dovrà trasmettere, entro 8 ore:

- in caso di richiesta di Biglietti aerei, almeno 2 Soluzioni tra quelle individuate, riportanti l'itinerario di viaggio (aeroporto di partenza ed aeroporto di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo), i servizi ancillari, il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo.
- in caso di richiesta di Biglietti ferroviari, almeno 2 Soluzioni (se disponibili) tra quelle individuate riportanti l'itinerario di viaggio (stazione di partenza e stazione di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;
- in caso di richiesta di Biglietti marittimi, almeno 2 Soluzioni (se disponibili) tra quelle

individuate riportanti l'itinerario di viaggio (Porto di partenza e Porto di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo, orario di imbarco), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;

- in caso di richiesta di Voucher di autonoleggio, almeno 2 Soluzioni tra quelle individuate, riportante il periodo temporale del noleggio, chilometraggio incluso massimo, i punti di presa in carico e restituzione dei mezzi, classe/categoria di appartenenza, assicurazione prevista e inclusa nel noleggio, eventuali penali applicate;
- in caso di richieste che necessitano di pernottamento alberghiero, 2 (due) Soluzioni in albergo per categoria prevista dalle policy aziendali, i riferimenti dell'Albergo (indirizzo, recapito telefonico, indirizzo e-mail e numero di fax, eventuale indirizzo del sito web), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;
- il preventivo complessivo di spesa, nonché quello relativo a ciascuna Soluzione individuata.

Nella formulazione delle proposte l'Aggiudicatario dovrà sempre evidenziare la "best buy" nonché la disponibilità della tariffa corporate.

Nell'ottica di ottimizzazione della spesa, FIC desidera che l'Aggiudicatario sia proattivo anche nella ricerca di soluzioni di viaggio disponibili esclusivamente su WEB. Tali tariffe dovranno essere proposte ai Richiedenti se migliorative rispetto alle soluzioni di viaggio "tradizionalmente" gestite dal Fornitore.

In sede di Offerta Tecnica, l'Aggiudicatario dovrà esplicitare le modalità di gestione del processo anche in considerazione della volatilità delle tariffe WEB e la necessità di confermare le stesse in tempi molto rapidi.

In sede di reportistica, l'Aggiudicatario è tenuto ad esplicitare la fonte della tariffa proposta (es: WEB, GDS, ...).

L'Aggiudicatario dovrà garantire che le proposte viaggio presentate a FIC rappresentino le migliori soluzioni economiche presenti sul mercato e qualora FIC riscontri la presenza di offerte più competitive l'Aggiudicatario medesimo si impegna a procedere al relativo adeguamento e al rimborso della differenza pagata.

L'Aggiudicatario è tenuto ad allertare il Richiedente, con un preavviso di almeno 24 ore, della scadenza della validità della soluzione individuata.

Nel caso in cui, a seguito delle opportune verifiche, l'Aggiudicatario non sia in grado di individuare nessuna Soluzione rispondente alle esigenze espresse, dovrà darne riscontro al Richiedente, motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni ed indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative, nelle modalità ed entro i termini massimi stabiliti per l'invio di ciascuna Soluzione di cui al precedente paragrafo 3.3.1.2

Resta inteso che è facoltà del Richiedente, a seguito della ricezione della comunicazione di indisponibilità di Soluzioni, revocare/annullare con le stesse modalità dell'invio la precedente Richiesta e valutare se inviare una nuova Richiesta. In caso di annullamento/revoca della Richiesta, FIC non è tenuta a corrispondere i costi per diritti di agenzia.

3.3.1.4. Accettazione della soluzione

A seguito della ricezione delle soluzioni disponibili, è facoltà del Richiedente valutare le Soluzioni proposte dal Fornitore, purché entro il periodo di validità di ciascuna Soluzione comunicata. Resta inteso che, superato il periodo di validità, l'Aggiudicatario non è tenuto a garantire la prenotazione della Soluzione inviata.

Nel caso di emissione di un biglietto aereo "low cost", la Soluzione non costituisce la sua disponibilità effettiva al momento della conferma, in quanto in questo caso la prenotazione coincide con l'acquisto e l'emissione del biglietto.

Qualora il Richiedente individui soluzioni di viaggio a tariffe più vantaggiose rispetto a quelle

proposte, l'Aggiudicatario sarà tenuto ad eseguire le relative prenotazioni ed emettere i biglietti e/o voucher alberghieri nella piena rispondenza della soluzione indicata dal Richiedente.

3.3.1.5. Prenotazione ed emissione biglietti

L'Aggiudicatario è tenuto, a seguito della ricezione della Comunicazione di accettazione inviata dal Richiedente, a:

- prenotare i Documenti relativi alla Soluzione accettata;
- emettere i Documenti prenotati e pagarne anticipatamente i relativi costi.

L'Aggiudicatario è responsabile a tutti gli effetti sia della correttezza dei Documenti da prenotare ed emettere sia di tutte le eventuali procedure successive all'emissione degli stessi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cancellazioni, cambi e rimborsi).

Per ciascun Documento l'Aggiudicatario dovrà altresì indicare la presenza di eventuali restrizioni imposte dal Vettore e/o dalla società alberghiera, nonché altre informazioni di supporto quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la necessità di viaggiare muniti di visti consolari, il periodo di validità del passaporto richiesto per il paese di destinazione, numeri utili in caso di emergenza, ecc.

Nel caso in cui, a seguito della ricezione della Comunicazione di accettazione, l'Aggiudicatario non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione in quanto non resa più disponibile dai Vettori e/o dalle strutture alberghiere, ovvero in quanto soggetta ad una tariffazione differente rispetto a quella comunicata a FIC, quest'ultimo dovrà tempestivamente e, comunque entro i livelli di servizio previsti, darne riscontro al Richiedente, indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative, nel rispetto delle stese modalità stabilite per l'invio di ciascuna Soluzione di cui al precedente paragrafo 3.3.1.2

Resta inteso che, in caso di prenotazione non disponibile, la precedente Richiesta è da intendersi revocata, senza necessità che FIC emetta la relativa comunicazione scritta, e FIC medesima non è tenuta a corrispondere i diritti di agenzia.

A seguito delle attività di prenotazione ed emissione, l'Aggiudicatario è tenuto ad erogare il servizio di consegna dei Documenti in formato elettronico e, laddove richiesto dal Richiedente solo in via eccezionale, in formato cartaceo. Laddove sia espressamente richiesta la consegna dei Documenti in formato cartaceo, l'Aggiudicatario dovrà effettuare la consegna presso la sede indicata nella relativa Richiesta.

Si precisa che verranno consegnati Documenti in formato cartaceo solo laddove questi siano espressamente resi disponibili da parte dei Vettori, mentre, nel caso in cui il Vettore renda disponibile i Documenti esclusivamente in formato elettronico, la consegna degli stessi in formato cartaceo riguarderà la semplice stampa dei Documenti elettronici emessi.

I Documenti emessi in formato elettronico non modificabile (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo, in formato Adobe Acrobat pdf) dovranno essere inviati come allegato alla e-mail trasmessa al viaggiatore e, laddove previsto dal documento di Travel Policy aziendale, per conoscenza al relativo centro di costo, nel rispetto dei livelli di servizio previsti.

3.3.2. Modifica delle prenotazioni

La modifica delle prenotazioni potrà avvenire per:

- esigenze di cambio prenotazione;
- esigenze di cancellazione.

Cambio Prenotazione

L'Aggiudicatario dovrà garantire il servizio di cambio prenotazione dei Documenti già consegnati, laddove tale modalità sia prevista da parte del Vettore, nel rispetto delle modalità e dei tempi resi

noti al Richiedente congiuntamente alla consegna dei Documenti stessi.

La pratica di cambio prenotazione sarà attivata dal Richiedente tramite l'invio di una comunicazione di cambio prenotazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'Aggiudicatario dovrà darne comunicazione al Richiedente tramite posta elettronica e, quindi, consegnare i nuovi Documenti emessi nel rispetto delle tempistiche e delle modalità stabilite per la consegna dei Documenti di cui ai precedenti paragrafi.

Resta inteso che laddove l'attivazione della pratica di cambio prenotazione generi l'addebito di penali sul costo del Documento per il quale si richiede di effettuare il cambio prenotazione, FIC dovrà corrispondere al Fornitore l'importo anticipato

Cancellazione

L'Aggiudicatario dovrà garantire il servizio di cancellazione dei Documenti, laddove previsti dal Vettore erogatore del servizio, nel rispetto delle modalità e dei tempi resi noti al Richiedente congiuntamente alla consegna dei Documenti stessi.

La pratica di cancellazione dei Documenti sarà avviata dal Richiedente tramite l'invio della comunicazione di cancellazione.

Resta inteso che laddove l'attivazione della pratica di cancellazione generi l'addebito di penali sul costo del Documento per cui si richiede la cancellazione, FIC dovrà corrispondere al Fornitore l'importo anticipato.

A seguito della richiesta di cancellazione dei Documenti, laddove richiesto da FIC, l'Aggiudicatario dovrà garantire il servizio di rimborso nei limiti e secondo le modalità definite dal Vettore.

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad attivare le pratiche di rimborso e ad accreditare il relativo corrispettivo. A seguito della positiva attività di chiusura della pratica, l'Aggiudicatario dovrà darne comunicazione a FIC, tramite posta elettronica, indicando l'importo da rimborsare.

3.3.3. Reportistica

L'Aggiudicatario dovrà garantire una reportistica idonea ai controlli gestionali ed amministrativi.

3.3.4. Business Travel Center (BTC) e Finestre di servizio

Al fine di garantire la gestione di tutti i servizi richiesti, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'operatività, nei modi e nei termini offerti in sede di gara, di un centro di ricezione e gestione delle singole richieste (Business Travel Center), costituito da proprio personale operativo che abbia, per quanto riguarda il personale assegnato alle attività di cui al presente Capitolato Tecnico, un'adeguata esperienza professionale nell'ambito dei servizi di competenza ivi descritti. Pertanto, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione personale qualificato per tutti i servizi in ambito descritti nel presente capitolato durante le finestre di servizio previste (anche durante il servizio H24 vedi par. 3.2.5).

I suddetti operatori, inoltre, dovranno garantire omogeneità di servizio nei confronti di tutte le Richieste che perverranno.

Le postazioni operative dovranno garantire la gestione dell'intero ciclo inerente le richieste che saranno effettuate. Il BTC dovrà prevedere almeno:

- un numero di telefono;
- un indirizzo di posta elettronica (e-mail)

In caso di mancato funzionamento di uno dei predetti strumenti, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente comunicare a FIC l'eventuale indisponibilità del servizio che, comunque, dovrà essere temporaneamente sostituito da un numero di telefono e/o di fax e/o un indirizzo e-mail, aventi le medesime caratteristiche del Servizio richiesto.

Finestra di servizio standard

Il BTC dovrà garantire l'operatività dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi il sabato, la domenica e le festività nazionali.

Finestra di servizio VIP

Per un ristretto numero di utenti della Committente (4) dovrà essere garantito un servizio H24x7 attivabile telefonicamente. Per il servizio H24x7 verranno forniti i numeri di telefono e i nominativi delle persone che possono richiedere questo servizio. Sarà cura del Fornitore identificare il chiamante e abilitarlo conseguentemente al servizio.

Le richieste inoltrate tramite posta elettronica o fax al di fuori degli orari di apertura del Business Travel Center, ovvero entro 1 (una) ora dall'orario di chiusura del Business Travel Center si intenderanno ricevute all'orario di apertura del giorno lavorativo successivo.

Relativamente alle chiamate telefoniche effettuate, il Business Travel Center dovrà garantire un "tempo di attesa telefonica" – inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata, in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore – non superiore ai livelli di servizio previsti.

Il Business Travel Center dovrà in generale consentire di:

- richiedere informazioni e chiarimenti sui Documenti e sulle informazioni relative ai servizi oggetto del presente Capitolato nonché su quanto offerto dal Fornitore in sede di Offerta tecnica migliorativa
- richiedere chiarimenti ed informazioni sulle Soluzioni proposte dal Fornitore;
- inviare le Richieste, le Comunicazioni di Accettazione e le ulteriori comunicazioni previste nel presente Capitolato Tecnico;
- richiedere chiarimenti sulle modalità e sulle tempistiche di consegna dei Documenti esullo stato delle consegne;
- gestire eventuali problemi che dovessero verificarsi nel corso di qualsiasi momento del viaggio acquistato per il tramite dell'Aggiudicatario;
- inoltrare i reclami.

I numeri di telefono e di fax dovranno essere:

- "Numeri per servizi di addebito al chiamato" denominati, secondo una terminologia di uso comune "Numeri verdi" o, in alternativa;
- Numeri geografici di rete fissa nazionale.

4. Importo dell'appalto e Dimensionamento della fornitura

4.1. Importo dell'appalto

Il valore massimo stimato dell'accordo quadro, rappresentativo della sommatoria dell'importo massimo presunto delle seguenti voci:

- Fee per i servizi di Business Travel
- Mark up riconosciuto per i servizi di gestione integrata delle trasferte
- Importo dei rimborsi richiesti per i servizi richiesti

che presumibilmente verranno riconosciute durante la vigenza contrattuale è pari ad **€ 2.500.000,00** al netto dell'IVA.

Gli oneri della sicurezza sono pari a 0.

L'importo sopra indicato rappresenta pertanto l'importo massimo di spesa contrattuale non impegnativo e vincolante per la Committente in quanto frutto di una stima relativa al presumibile

fabbisogno nell'arco temporale di durata dello stesso.

L'Aggiudicatario non potrà avanzare pretese o diritti nel caso in cui l'importo massimo di spesa non venga raggiunto ovvero qualora il Contratto venga a scadenza prima del termine citato per il raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

L'importo sopra indicato dovrà intendersi comprensivo di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle prestazioni contrattuali secondo quanto specificato nel Capitolato nonché secondo quanto dichiarato in sede di Offerta tecnica.

Nel corso dell'esecuzione del contratto la Committente si riserva la facoltà di chiedere e l'Impresa affidataria ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

4.2. Durata del servizio

Il Contratto avrà una durata di 36 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione dello stesso.

La Committente emetterà, durante la vigenza contrattuale, singoli ordinativi del servizio fino alla concorrenza (in termini di FEE) dell'importo massimo di spesa.

Qualora alla scadenza del Contratto non sia stato raggiunto l'importo massimo di spesa, la Committente potrà richiedere all'Aggiudicatario la proroga del Contratto per un periodo massimo di 12 mesi. Il Contratto si intenderà terminato anche prima della scadenza, o dell'eventuale termine di proroga, nell'ipotesi di totale raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

L'aggiudicatario non potrà avanzare pretese o diritti il contratto venga a scadenza prima del termine citato per il raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

5. Responsabile unico della fornitura

Prima dell'avvio delle attività previste dai servizi in ambito, l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare il nominativo della persona designata quale responsabile unico della fornitura. Il responsabile unico della fornitura deve garantire, per tutto il periodo contrattuale, che ogni attività richiesta venga svolta nel rispetto delle norme riportate sul contratto e di quelle espresse nella presente specifica tecnica.

Il Responsabile unico della fornitura si incontrerà con una frequenza almeno trimestrale con FIC con l'obiettivo di condividere:

- l'analisi dei livelli di servizio e l'andamento lungo l'arco temporale;
- l'analisi della spesa sulla base della distica fornita dal Fornitore;
- la valutazione delle modalità di erogazione dei Servizi;
- l'analisi degli aspetti economici;
- la definizione di eventuali azioni correttive su Travel Policy e procedure di richiesta;
- la consulenza su nuovi accordi corporate che sarebbe opportuno effettuare su tratte aeree, hotel/catene alberghiere;
- la consulenza su modalità di acquisto differenti;
- l'identificazione di nuove esigenze;
- l'identificazione di nuove aree di risparmio.

6. Modello di remunerazione

I servizi di prenotazione verranno così remunerati: attraverso il riconoscimento della fee sui titoli di viaggio emessi.

L'Aggiudicatario sarà remunerato per ciascun servizio prenotato con una logica di "ticketing fee" per i servizi di Business Travel prestati in regime di intermediazione, come meglio dettagliato nel seguito.

Si precisa che la fee applicata, al netto del ribasso di gara, sarà applicata sull'emissione di biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria, biglietteria marittima, voucher alberghieri e autonoleggi.

Nulla sarà riconosciuto all'agenzia per i cambi di prenotazione che non comportino nuova emissione di biglietteria e/o voucher.

Per quanto concerne i servizi di **gestione integrata delle trasferte**, verrà riconosciuto da FIC esclusivamente un mark up unico percentuale sul costo netto dei servizi richiesti così determinato:

Volume di Fatturato in Euro	Mark up percentuale applicato
Fino a € 2 MLN	Mark up offerto in sede di gara
Oltre € 2 MLN e fino a € 3 MLN	Decurtazione dello 0,50 % di Mark up sul differenziale superiore a 2 MLN di €
Oltre € 3 MLN	Decurtazione dello 0,70 % di Mark up sul differenziale superiore a 3 MLN di €

Per la gestione integrata delle trasferte l'Aggiudicatario non potrà pertanto richiedere un compenso aggiuntivo per l'emissione dei biglietti in quanto tale compenso è già ricompreso nel Mark up.

Su richiesta specifica di FIC l'Aggiudicatario sarà tenuto ad esibire la fattura in originale del Fornitore del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà:

- Inviare all'Ufficio Amministrativo di FIC fattura elettronica attraverso il sistema di interscambio con i seguenti dati:
 - Descrizione del viaggio prenotato
 - Quantità e nominativo delle persone che hanno fruito dei servizi
 - data di effettuazione del viaggio
 - ordine interno - la mail o la lettera di prenotazione persona che ha eseguito l'ordine di prenotazione
 - Prezzo unitario (netto IVA)
 - CIG
 - CUP (qualora indicato)
 - Codice IVA
- agevolare al massimo l'operazione di verifica dei dati;
- presentare separatamente, in caso di biglietti non utilizzati o di parziale rimborso degli stessi, le relative note di credito, allegando un elenco dei passeggeri, con la data e identificazione del biglietto anche in questo caso sarà necessario un file in formato excel riportante le seguenti info:
 - Importo
 - Codice Iva
 - Descrizione (stesso ordine inserito nel campo testo di cui al punto precedente)
 - Ordine interno - la mail o la lettera di prenotazione - persona che ha eseguito l'ordine di prenotazione
 - CUP (qualora indicato)

L'Aggiudicatario dovrà trasmettere mensilmente un'unica fattura elettronica distinguendo le seguenti voci:

- Fee per i servizi di Business Travel;
- Mark up riconosciuto per i servizi di gestione integrata delle trasferte.

Il pagamento delle Fatture, da parte di FIC, sarà effettuato entro 60 giorni data fattura.

Il pagamento delle Fee e del Markup, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. ("Piano straordinario contro le mafie e delega al Governo in materia di normativa antimafia"), sarà effettuato esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario sul conto corrente bancario o postale dedicato indicato dal Fornitore (cfr paragrafo 4.1 della Delibera n. 371 del 27 luglio 2022 -).

Per il rimborso dei costi anticipati dal Fornitore per i servizi oggetto del presente capitolato FIC potrà prevedere modalità di pagamento con bonifico bancario.

Sono esclusi dagli obblighi di tracciabilità i fornitori dei servizi di trasporto, ricettivi e di ristorazione acquistati dal Fornitore per conto di FIC.

In ottemperanza al D.M. n. 55 del 3 aprile 2013, le fatture dovranno essere trasmesse esclusivamente in modalità elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato DM n. 55/2013.

Il Codice Univoco Ufficio assegnato dall'I.P.A. (www.indicepa.gov.it) a FIC, da inserire obbligatoriamente nell'elemento del tracciato della fattura elettronica denominato "Codice Destinatario", è il seguente: **MT9WDV8**

Il Codice Univoco Ufficio è un'informazione obbligatoria della fattura elettronica e rappresenta l'identificativo univoco che consente al Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, di recapitare correttamente la fattura elettronica all'ufficio destinatario.

Al fine di agevolare le operazioni di contabilizzazione e di pagamento delle fatture, oltre al "Codice Univoco Ufficio", si richiede obbligatoriamente di indicare nella fattura elettronica, tutte le volte in cui previsto, anche le seguenti informazioni:

- Codice Identificativo Gara – <CIG> ;
 - Ordine di Acquisto – OdA- la mail o la lettera di prenotazione- persona che ha eseguito l'ordine di prenotazione

Per quanto di proprio interesse sul sito www.fatturapa.gov.it sono disponibili ulteriori informazioni in merito alle modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica al Sistema di Interscambio.

FIC si riserva di non procedere al pagamento delle fatture nei seguenti casi:

- che non siano trasmesse in modalità elettronica;
- per le quali si riscontri l'incompletezza e/o l'erroneità delle informazioni richieste (es. mancanza dell'indicazione del numero di ODA e CIG relativo e CUP se indicato; non correttezza del numero di ODA/CIG, **mancata corrispondenza dell'IBAN in fattura rispetto a quanto inserito nell'Albo fornitori** ecc.);
- per le quali si riscontri l'incoerenza tra i dati riportati nella fattura e le informazioni contenute negli altri documenti di acquisto (es. data di emissione della fattura anteriore alla data di emissione dell'ODA; indicazione di importi differenti nella fattura rispetto all'ODA; ecc.).

7. Livelli di Servizio e Penalità

7.1. SLA-01 – Servizi di prenotazione

Si definiscono in calce i livelli di servizio previsti per i servizi di prenotazione.

SLA di verifica e comunicazione delle soluzioni:

L'Aggiudicatario dovrà trasmettere le Soluzioni, nel rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- Per le Richieste di Consegna trasmesse entro le ore 13:00: entro le ore 13:00 del giorno lavorativo successivo;
- Per le Richieste di Consegna trasmesse dopo le ore 13:00: entro l'orario di chiusura del Business Travel Center del giorno lavorativo successivo.

Penalità: per ogni di titolo di viaggio non supportato da adeguata indagine finalizzata alla ricerca delle migliori condizioni possibili, verrà applicata una penale pari ad € 200,00 (duecento/00);

SLA di comunicazione indisponibilità a prenotare a fronte di accettazione formale:

Nel caso in cui, a seguito della ricezione della Comunicazione di accettazione, l'Aggiudicatario non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione in quanto non resa più disponibile dai Vettori e/o dalle strutture alberghiere, ovvero in quanto soggetta ad una tariffazione differente rispetto a quella comunicata a FIC, quest'ultimo dovrà tempestivamente e, comunque entro un'ora lavorativa decorrente dall'ora di invio della Comunicazione di accettazione, darne riscontro al Richiedente, indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative

Penalità: nel caso di mancato rispetto delle tempistiche sopra indicate, sarà addebitata al Fornitore una penale pari a € 200,00 (duecento/00) per singolo titolo;

SLA di invio dei biglietti emessi in formato elettronico:

I Documenti emessi in formato elettronico non modificabile (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo, in formato Adobe Acrobat pdf) dovranno essere inviati nel rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- per le Comunicazioni di accettazione trasmesse entro le ore 13:00, entro le ore 13:00 del giorno lavorativo successivo;
- per le Comunicazioni di accettazione trasmesse dopo le ore 13:00, entro l'orario di chiusura del Business Travel Center del giorno lavorativo successivo.

Penalità: nel caso di erronea, omessa emissione o ritardato inoltro dei titoli di viaggio che comporti l'impossibilità di utilizzo degli stessi o la loro sostituzione per la trasferta programmata sarà addebitata al Fornitore una penale pari a € 200,00 (duecento/00) per singolo titolo;

SLA di "attesa telefonica":

Relativamente alle chiamate telefoniche effettuate, il Business Travel Center dovrà garantire un "tempo di attesa telefonica" – inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata, in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore – non superiore a 60 secondi

Penalità: nel caso di mancato rispetto delle tempistiche sopra indicate, sarà addebitata al Fornitore una penale pari a € 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di disservizio.

7.2. SLA-02 – Reportistica

Questo KPI misura il tempo di consegna della reportistica da parte del Fornitore

- Formula: #Report consegnati nei tempi / #Totale report richiesti
- Misura del servizio: % report consegnati nei tempi
- Valore obiettivo: pianificazione concordata
- Livello di servizio: 90%
- Intervallo di misurazione: Report trimestrale
- Penalità: 250€ di penalità per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al livello di servizio; in caso di uno scostamento maggiore del 5%, si applicherà una penale di 500€

ad ogni ulteriore punto percentuale. (es. livello di servizio = 90%; consuntivo = 84%; penalità = $5 \cdot 250 + 1 \cdot 500 = 1.750$)

- Note: il dettaglio dei report che il fornitore intende offrire deve essere adeguato agli standard in uso presso le aziende strutturate e con un numero elevato di dipendenti sul territorio. La Stazione Appaltante valuterà puntualmente la reportistica offerta in funzione delle proprie specifiche esigenze.

L'Aggiudicatario avrà facoltà di presentare le proprie giustificazioni entro 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione. Trascorso tale termine o qualora le giustificazioni non siano soddisfacenti, FIC provvederà a detrarre l'importo delle penali mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale viene assunto il provvedimento ovvero a trattenere l'importo dalla garanzia definitiva; l'Aggiudicatario in quest'ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la garanzia definitiva nel termine massimo di 10 (dieci) giorni.

Qualora nel corso di un semestre siano applicate almeno 4 penali dello stesso tipo, FIC si riserva il diritto di risolvere il Contratto incamerando la garanzia definitiva, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere e fatto salvo il diritto di FIC al risarcimento degli ulteriori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

Qualora la penale applicata raggiunga il 10% dell'importo contrattuale, FIC avrà la facoltà di risolvere il Contratto, incamerando la Garanzia definitiva.

La legittima applicazione delle penali previste, costituisce un credito liquido, certo ed esigibile, che FIC ha la facoltà di compensare con i crediti vantati dal Fornitore.

8. Logistica

L'Aggiudicatario svolge le attività presso la propria sede: a tale scopo, l'Aggiudicatario deve dotarsi, a proprie spese, di una linea di comunicazione logica e protetta connessa alla rete aziendale della Committente, di capacità adeguata per il traffico previsto dall'attività.

Le riunioni e i contatti con il cliente e con i responsabili della Committente potranno svolgersi presso le sedi della Committente di riferimento per le attività o in alternativa attraverso strumenti di collaboration (VideoConference, Microsoft Teams, ecc.).

È facoltà della Committente richiedere la presenza delle risorse del fornitore presso le proprie sedi di riferimento senza che per questo debbano essere riconosciuti specifici rimborsi spese.

Le risorse del fornitore impegnate presso le sedi della Committente che debbano collegarsi alla rete aziendale della Committente devono farlo con un notebook di caratteristiche adeguate per la connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti dalla Committente. In particolare, tutte le stazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si connettono alla rete aziendale della Committente devono essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno settimanalmente) a carico dell'azienda fornitrice.

Eventuali software specifici richiesti dalla Committente per l'erogazione del servizio sono a carico della Committente, previa condivisione dell'effettiva necessità.

L'Aggiudicatario si impegna a mettere in atto le azioni al fine di garantire l'operatività dei servizi anche a fronte di restrizioni operative (es. LockDown pandemico, ecc.), attraverso l'adozione di processi, infrastrutture e tecnologie abilitanti all'operatività in Smart Working, assicurando anche attraverso strumenti di collaboration e opportune piattaforme di condivisione di contenuti e servizi, la necessaria interazione con i referenti e gli utenti della Committente

9. Modalità di passaggio delle conoscenze

Nella fase finale della fornitura, l'Affidatario del servizio deve garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio alla Committente e ad altre Terze Parti indicate dalla Committente relativamente alle conoscenze e alla documentazione prodotta durante l'erogazione dei servizi in ambito.

L'Aggiudicatario, al termine dell'erogazione dei servizi in ambito di fornitura, si impegna a facilitare per quanto più possibile l'inserimento delle Terze Parti che risulteranno aggiudicatarie della nuova gara e a svolgere le seguenti attività di trasferimento:

- Affiancamento per il trasferimento delle competenze;
- Svolgimento delle operazioni di consegna della documentazione, che si esplica nelle seguenti attività:
 - Consegna dei riferimenti relativi al patrimonio applicativo;
 - Consegna della documentazione (sia quella relativa al progetto di implementazione sia quella generata/modificata durante il periodo di manutenzione);
 - Consegna di tutto il materiale relativo ai corsi di formazione e addestramento effettuati, alle note di riunione, a documenti specifici redatti durante la fornitura.

Le attività di trasferimento vengono svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate dalla Committente in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna.

Salvo diversa indicazione, le attività di trasferimento vengono svolte presso le sedi della Committente.

Eventuali deroghe sono possibili solo su discrezionalità del responsabile delle attività per la Committente.

Sono compiti e responsabilità del fornitore uscente:

- Rendere disponibile personale qualificato per l'affiancamento nelle attività sopra definite, indicando il responsabile delle attività;
- Mantenere la responsabilità della gestione del sistema fino a passaggio di consegne effettuato.

9.1. Metodologia per lo svolgimento delle attività

L'Affidatario del servizio è tenuto a svolgere i servizi secondo la metodologia adottata dalla Committente.

Inoltre, è necessario che nello svolgimento delle attività vengano seguite determinate regole che, garantendo la compliance con il sistema di controllo appositamente definito dalla Committente.

L'Affidatario del servizio è perciò tenuto a seguire le modalità contenute:

- Nella documentazione metodologica e operativa predisposta dalla Committente e resa disponibile dal responsabile delle attività della Committente, quali linee guida, istruzioni operative e procedure;
- Nelle Procedure della Committente (es.: sicurezza delle applicazioni informatiche);
- Negli obiettivi di controllo definiti dalla Committente (cui comunque la documentazione metodologica e operativa fa riferimento);
- In ogni altra documentazione predisposta dalla Committente che verrà fornita (template, modelli, ecc.).

È comunque delegata all'Affidatario del servizio la responsabilità di implementare le attività definite in tutti i punti precedenti, anche in assenza di esplicita comunicazione da parte del responsabile delle attività della Committente.

10. Assessment della fornitura

La Committente si riserva di richiedere nel corso del servizio, appositi incontri con l'Affidatario del servizio – generalmente su esigenza ma con la possibilità di definire una periodicità – mirati alla revisione degli assunti fatti nel presente documento e in particolare in relazione a quanto offerto dall'Affidatario in risposta al bando di gara.

