



**CONSIGLIO NAZIONALE
DEI DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI**

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di Agenzia Viaggi per Trasferte di Lavoro a favore del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili

1. INTRODUZIONE

Oggetto del presente Capitolato Tecnico è la disciplina dell'esecuzione del servizio di Agenzia Viaggi per trasferte di lavoro a favore del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (di seguito, anche CNDCEC).

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- **"Agenzia"** si intende il fornitore aggiudicatario della procedura di gara tenuto alla erogazione del Servizio e delle prestazioni ad esso accessorie;
- **"Ora lavorativa"** si intendono le ore ricomprese all'interno dell'orario di apertura e di funzionamento del Call Center di cui al successivo paragrafo 3.2;
- **"Vettore"** si intende la società terza titolata all'erogazione di uno dei servizi di trasporto (aereo, ferroviario, marittimo ed automobilistico);
- **"Viaggiatore"** si intende la persona fisica autorizzata dall'Amministrazione a fruire del Servizio erogato dall'Agenzia;
- **"Richiesta di consegna"** si intende la richiesta da parte dell'Amministrazione della soluzione di missione nella quale potrà essere richiesta l'emissione di uno o più documenti di trasporto e/o voucher.

2. IL SERVIZIO

L'oggetto del servizio è costituito da:

- la verifica di soluzioni, di itinerari e quotazioni, la prenotazione, l'emissione e la consegna dei Documenti necessari per l'esecuzione delle Missioni di lavoro, ivi inclusa l'eventuale prestazione dei servizi di cancellazione, rimborso e cambio prenotazione dei Documenti stessi, in base a quanto specificato al successivo paragrafo 2.1;
- l'erogazione delle Prestazioni accessorie, secondo quanto indicato al successivo paragrafo 3;

nel pieno rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato Tecnico.

2.1. Documenti

L'Agenzia è tenuta a fornire il Servizio tramite l'erogazione dei seguenti titoli di viaggio e titoli di scambio (di seguito anche solo "**Documenti**"):

1. Biglietti aerei;
2. Biglietti ferroviari;
3. Biglietti marittimi;
4. Voucher di autonoleggio;
5. Visti consolari.

Di seguito sono riportate le specifiche tecniche relative a ciascuna tipologia di Documento.

2.1.1. Biglietti aerei

I biglietti aerei sono dei titoli di viaggio individuali e nominativi che autorizzano il titolare ad usufruire del servizio di trasporto aereo erogato da un Vettore. I biglietti aerei si differenziano per:

❖ 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 frequenza tali da costituire un evidente serie sistematica di voli sia a livello nazionale che internazionale;
- ☐ *Biglietti per voli low cost.* Titoli di viaggio emessi da Vettori cosiddetti "*low cost carrier*" solitamente non riconosciuti dai sistemi IATA, e caratterizzati da tariffe e servizi ridotti rispetto ai servizi offerti dai Vettori "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 o dell'Europa. In tale ultimo caso i Biglietti internazionali sono anche detti "intercontinentali".

❖ Flessibilità:

- ☐ *Biglietti aperti.* Titoli di viaggio che consentono al Viaggiatore, nei limiti della *policy* e delle condizioni di riferimento del vettore aereo di poter modificare la data e l'orario di partenza senza applicazione di penali, ferma restando la non modificabilità dell'aeroporto di partenza e del Vettore;
- ☐ *Biglietti chiusi.* Titoli di viaggio solitamente meno costosi dei Biglietti Aperti, che non consentono al Viaggiatore di modificare la data, l'aeroporto, e/o gli orari previsti di partenza, senza l'applicazione di una penale .

- ❖ **Classe di viaggio:** è la classe applicata dal vettore Aereo che si differenzia solitamente in Business, Economy o First Class, ciascuna delle quali prevede determinate condizioni di servizio offerto inclusi nel corrispettivo.

2.1.2. Biglietti ferroviari

I biglietti ferroviari sono dei titoli di viaggio individuali e nominativi che autorizzano il titolare ad usufruire del servizio di trasporto su rotaie erogato da un Vettore. I biglietti ferroviari si differenziano per:

❖ 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 Lazio;
- ☐ *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.

❖ **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.

❖ **Classe:**

- ☐ *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.

❖ **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.

2.1.3. Biglietti marittimi

I biglietti marittimi sono dei 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. I biglietti marittimi si differenziano per:

❖ **Itinerario:**

- ☐ *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;
- ☐ *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.

❖ **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.

2.1.4. Voucher di autonoleggio

I voucher di autonoleggio sono dei titoli di scambio individuali e nominativi che autorizzano l'uso, anche continuativo, di un autoveicolo a noleggio messo a disposizione da un Vettore. I voucher di autonoleggio si differenziano per:

❖ Tipologia:

- ☐ *Autonoleggio con conducente*. Titoli di scambio che consentono il noleggio di autoveicoli nei quali è ricompreso anche il servizio di guida con conducente;
- ☐ *Autonoleggio senza conducente*. Titoli di scambio che consentono il noleggio di autoveicoli e che vincolano il titolare del Documento alla guida del mezzo.

❖ Itinerario:

Si prevede la richiesta di soli Voucher nazionali. Titoli di scambio che consentono il noleggio di un autoveicolo per itinerari che ne prevedono il ritiro e la riconsegna all'interno del territorio dell'Italia.

2.1.5. 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'Amministrazione nella Richiesta di Consegna, l'Agenzia è tenuta a gestire le procedure di emissione del visto consolare necessario per l'esecuzione di una Missione, interfacciandosi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza.

L'Agenzia dovrà consegnare la documentazione richiesta entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della Richiesta di Consegna, pena l'applicazione delle penali.

Il servizio di gestione delle pratiche per visti consolari comporterà, in aggiunta alla corresponsione delle spese consolari sostenute da parte dell'Agenzia per l'emissione del visto, un corrispettivo dovuto all'Agenzia derivante dall'applicazione del pertinente sconto offerto in sede di offerta economica, IVA esclusa, per ciascun Visto Consolare richiesto e consegnato, fatta salva la corresponsione all'Agenzia dell'importo anticipato.

2.2. RICHIESTE DI CONSEGNA

L'Amministrazione comunica, di volta in volta, al *Fornitore* la tipologia di Profilo di Servizio (Standard, Urgente, Emergenze) nonché la tipologia di *Documenti* per i quali si richiede l'esecuzione della verifica delle soluzioni di *Missione*. Tali richieste vengono comunicate al *Fornitore* attraverso l'emissione delle *Richieste di Consegna* le quali devono contenere almeno le seguenti indicazioni:

- i dati anagrafici identificativi del soggetto autorizzato ad effettuare la *Missione*;
- le indicazioni di massima relative alla *Missione* quali, almeno, la tipologia di *Documento* richiesto, la località di partenza, località di arrivo, la data indicativa di partenza e di ritorno, l'orario indicativo di partenza oppure l'orario indicativo di arrivo;
- l'indirizzo di posta elettronica presso cui recapitare il/i documento/i;
- eventuale sede di consegna, nel caso di consegna dei *Documenti* in formato cartaceo;

- l'eventuale richiesta di attivazione della prestazione di gestione pratiche per visti consolari, inclusiva del Paese di destinazione per il quale si richiede la consegna del visto consolare.

In funzione della data e dell'ora di Emissione della Richiesta di consegna rispetto alla data di avvio Missione si delinea uno dei tre alternativi Profili di servizio, riportati nella seguente tabella:

Tabella 1 – Profili di servizio richiesti all'Agenzia

Colonna A	Colonna B
Profilo di Servizio richiesto all'Agenzia	Emissione della Richiesta di consegna con numero di giorni/ore in anticipo rispetto alla data/ora di presunta partenza
Standard	Maggiore o uguale a 2 (due) giorni lavorativi
Urgente	Minore di 2 (due) giorni lavorativi e maggiore o uguale a 6 (sei) ore lavorative
Emergenze	Minore di 6 (sei) ore lavorative

L'Agenzia è tenuta ad eseguire la verifica delle soluzioni di viaggio, la prenotazione, l'emissione e la consegna dei Documenti necessari all'Amministrazione per l'esercizio della Missione di lavoro secondo le modalità e nel rispetto, salvo diverso accordo scritto tra le parti, dei livelli di servizio di seguito indicati. In particolare, il processo di erogazione dei Documenti è costituito dalle seguenti fasi:

1. Verifica delle soluzioni (*paragrafo 2.2.1*);
2. Prenotazione ed emissione a seguito dell'accettazione (*paragrafo 2.2.3*);
3. Consegna (*paragrafo 2.2.4*);
4. (Eventuale) Cancellazioni (*paragrafo 2.2.5*);
5. (Eventuale) Rimborsi (*paragrafo 2.2.6*);
6. (Eventuale) Cambio prenotazione (*paragrafo 2.2.7*).

2.2.1. VERIFICA DELLE SOLUZIONI

A seguito della ricezione della Richiesta di Consegna, l'Agenzia dovrà:

1. Rispondere tempestivamente all'amministrazione indicando la presa in carico dell'attività e indicando la tipologia di Profilo di servizio richiesto ("Standard", "Urgente", "Emergenze") secondo quanto riportato al precedente paragrafo;
2. Verificare le "Soluzioni di Missione" rispondenti alle esigenze espresse dalla stessa.

Pertanto, le Soluzioni di Missione dovranno essere trasmesse dall'Agenzia all'Amministrazione nel rispetto dei seguenti Livelli Minimi di Servizio (Colonna C), ovvero dei termini migliorativi offerti in sede di offerta tecnica, pena l'applicazione delle penali:

Tabella 2 – Soluzioni di Missione

Colonna A	Colonna B	Colonna C
Profilo di Servizio richiesto all'Agenzia	Emissione della Richiesta di consegna con numero di giorni/ore in anticipo rispetto alla data/ora di presunta partenza	Emissione delle Soluzioni di missione dalla data/ora della ricezione della Richiesta di Consegna
Standard	Maggiore o uguale a 2 (due) giorni lavorativi	Entro 1 (uno) giorno lavorativo
Urgente	Minore di 2 (due) giorni lavorativi e maggiore o uguale a 6 (sei) ore lavorative	Entro 6 (sei) ore lavorative
Emergenze	Minore di 6 (sei) ore lavorative	Entro 4 (quattro) ore lavorative

Le Soluzioni di Missione individuate dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica dell'Amministrazione, nel rispetto di quanto di seguito indicato:

- ☐ **in caso di Missioni con Vettore aereo**, almeno 3 (tre) Soluzioni di Missione tra quelle individuate, riportanti l'itinerario di viaggio (aeroporto di partenza ed aeroporto di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo, l'eventuale elenco degli scali), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;
- ☐ **in caso di Missioni con Vettore ferroviario**, almeno 2 (due) Soluzioni di Missione tra quelle individuate, riportanti l'itinerario di viaggio (stazione di partenza e stazione di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo, l'eventuale elenco delle stazioni di cambio), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo. In caso di soluzioni di missione con biglietti ferroviari nazionali, laddove la soluzione sia messa a disposizione dai vettori, dovranno essere fornite due soluzioni di missione di due differenti vettori ferroviari;
- ☐ in caso di **Missioni con Vettore marittimo**, almeno 2 (due) Soluzioni di Missione tra quelle individuate, riportanti l'itinerario di viaggio (porto di partenza e porto di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo, l'eventuale elenco dei porti di cambio), disponibilità o meno della sistemazione richiesta, il periodo di validità di ciascuna Soluzione di Missione individuata nonché il relativo prezzo;
- ☐ in caso di Missioni che necessitano del **servizio di autonoleggio**, almeno 2 (due) Soluzioni di Missione tra quelle individuate, riportanti i riferimenti del Vettore, il modello del veicolo disponibile, il relativo prezzo ed i servizi/tipologie di assicurazione inclusi nel prezzo;
- ☐ il preventivo complessivo di spesa nonché quello relativo a ciascuna Soluzioni di Missione.

Nel caso in cui, a seguito delle opportune verifiche, l'Agenzia non sia in grado di individuare nessuna Soluzione di Missione rispondente alle esigenze espresse dall'Amministrazione, dovrà darne riscontro all'Amministrazione, 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 Missione di cui al precedente paragrafo 2.2.1.

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

2.2.2. ACCETTAZIONE

A seguito della ricezione delle soluzioni disponibili di missioni proposte, di cui al precedente paragrafo 2.2.1, è facoltà dell'Amministrazione valutare le Soluzioni di Missione proposte dall'Agenzia, purché entro il periodo di validità di ciascuna Soluzione di Missione comunicata. Superato il periodo di validità, l'Agenzia non è tenuta a garantire la prenotazione della Soluzione di Missione inviata.

Qualora l'Amministrazione individui soluzioni di viaggio a tariffe più vantaggiose rispetto a quelle proposte dall'Agenzia, quest'ultima sarà tenuta ad eseguire le relative prenotazioni ed emettere i biglietti nella piena rispondenza della soluzione indicata dall'Amministrazione.

In caso di accettazione di una delle missioni proposte, l'Amministrazione dovrà inoltrare la relativa **"Comunicazione di accettazione"**, la quale deve contenere esplicitamente l'eventuale indicazione della Soluzione di missione proposta dal Fornitore che si intende accettare.

L'Amministrazione non è tenuta a corrispondere i costi per i diritti di agenzia, nei casi di prenotazione non disponibile e di mancata accettazione delle soluzioni proposte in alternativa.

2.2.3. PRENOTAZIONE ED EMISSIONE

L'Agenzia è tenuta, a seguito della ricezione della Comunicazione di accettazione inviata dall'Amministrazione, a:

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

L'Agenzia 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).

L'Agenzia dovrà fornire all'Amministrazione almeno le seguenti informazioni relative ai Documenti emessi:

Biglietto aereo:

- ☐ Numero/codice del biglietto elettronico
- ☐ Riferimenti del Vettore
- ☐ Riferimenti del Viaggiatore (nome e cognome)
- ☐ Aeroporto di partenza, aeroporto di scalo (eventuale) e aeroporto di arrivo
- ☐ Numero del volo/i
- ☐ Orario locale di partenza, orario locale di arrivo (anche con riferimento ad eventuali scali)
- ☐ Orario limite per l'esecuzione del check-in
- ☐ Codice della prenotazione
- ☐ (Laddove disponibile) Classe di viaggio
- ☐ (Laddove disponibile) Assegnazione del posto a sedere
- ☐ (Laddove disponibile) Restrizioni del biglietto
- ☐ Prezzo del biglietto

Biglietto Ferroviario:

- ☐ Riferimenti del Vettore
- ☐ Stazione di partenza, (eventuale) stazione di cambio, e stazione di arrivo
- ☐ Orario locale di partenza, orario locale di arrivo e (eventuale) di scambio
- ☐ Classe di viaggio
- ☐ (Laddove disponibile) Codice della prenotazione (PNR), numero della carrozza preassegnata e numero del posto a sedere preassegnato
- ☐ Prezzo del biglietto

Biglietto marittimo:

- ☐ Riferimenti del Vettore
- ☐ Porto di partenza, porto di scambio (eventuale) e porto di arrivo
- ☐ Orario locale di partenza, orario locale di arrivo e (eventuale) di scambio
- ☐ Nome della nave/traghetto
- ☐ (Laddove disponibile) Numero della cabina preassegnata
- ☐ (Laddove disponibile) Numero del posto a sedere preassegnato
- ☐ Prezzo del biglietto

Voucher per autonoleggio:

- ☐ Riferimenti del Vettore (Nome, indirizzo, numero di telefono, numero di fax, indirizzo e-mail)
- ☐ Tipologia di veicolo noleggiato
- ☐ Data del ritiro e data di riconsegna
- ☐ (Laddove applicabile) Riferimenti (indirizzo, numero di telefono, numero di fax, indirizzo e-mail) ed eventuale orario, del punto di ritiro del veicolo
- ☐ (Laddove applicabile) Riferimenti (indirizzo, numero di telefono, numero di fax, indirizzo e-mail) ed eventuale orario, del punto di riconsegna del veicolo
- ☐ Elenco dei servizi inclusi nel corrispettivo (quali a titolo esemplificativo carburante, pedaggi autostradali e parcheggi) e degli oneri aggiuntivi
- ☐ Condizioni contrattuali
- ☐ Prezzo del voucher

Nel caso in cui, a seguito della ricezione della Comunicazione di accettazione, l'Agenzia non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione in quanto non resa più disponibile dai Vettori, ovvero in quanto soggetta ad una tariffazione differente rispetto a quella comunicata all'Amministrazione, l'Agenzia dovrà tempestivamente e, comunque, entro e non oltre un'ora lavorativa decorrente dall'ora di invio della Comunicazione di accettazione, pena l'applicazione delle penali, darne riscontro all'Amministrazione, indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative, nel rispetto delle stesse modalità stabilite per l'invio di ciascuna Soluzione di Missione di cui al precedente paragrafo 2.2.1.

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

la facoltà dell'Amministrazione di accettare una delle nuove Soluzioni di Missione proposte dall'Agenzia nelle modalità di cui al precedente paragrafo 2.2.2.

2.2.4. CONSEGNA

A seguito delle attività di prenotazione ed emissione, l'Agenzia è tenuta ad erogare il servizio di consegna dei Documenti in formato elettronico alla casella di posta indicata dall'Amministrazione nella Richiesta di consegna.

Laddove il vettore non preveda consegne in formato elettronico, la consegna dovrà essere effettuata in formato cartaceo, nel rispetto dei termini e delle modalità di cui al successivo paragrafo 2.2.4.1.

All'atto della consegna dei Documenti, dovranno altresì essere comunicati sia i corrispettivi dovuti dall'Amministrazione per il Diritto Di Agenzia, sia, laddove previste, le modalità, le tempistiche ed eventuali penali applicabili da parte dei Vettori per eseguire le pratiche di:

- ☐ cancellazione dei Documenti di cui al successivo paragrafo 2.2.5 e modalità di richiesta di rimborso, di cui al successivo paragrafo 2.2.6;
- ☐ cambio prenotazione, di cui al successivo paragrafo 2.2.7.

2.2.4.1. Consegna di Documenti in formato elettronico

I Documenti emessi nelle modalità di cui al precedente paragrafo 2.2.3 dovranno essere consegnati all'Amministrazione in formato elettronico non modificabile allegato alla e-mail trasmessa al viaggiatore, nel rispetto dei seguenti termini (Colonna D), ovvero dei termini migliorativi indicati nell'ambito della relazione tecnica dei servizi offerti, pena l'applicazione delle penali:

Tabella 3 - Emissione dei Documenti di Missione in formato elettronico

Colonna A	Colonna B	Colonna C	Colonna D
Profilo di Servizio richiesto all'Agenzia	Emissione della Richiesta di consegna con numero di giorni/ore in anticipo rispetto alla data/ora di presunta partenza	Emissione delle Soluzioni di missione dalla data/ora della ricezione della Richiesta di Consegna	Emissione dei Documenti di Missione in formato elettronico dalla data / ora della Comunicazione di accettazione
Standard	Maggiore o uguale a 2 (due) giorni lavorativi	Entro 1 giorno lavorativo	Entro 1 giorno lavorativo
Urgente	Minore di 2 (due) giorni lavorativi e maggiore o uguale a 6 (sei) ore	Entro 6 ore lavorative	Entro 6 ore lavorative
Emergenze	Minore di 6 (sei) ore lavorative	Entro 4 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative

Nel caso in cui non sia possibile la consegna di un Documento in formato elettronico, per cause non imputabili all'Amministrazione, quest'ultimo sarà inviato in formato cartaceo, nel rispetto delle modalità e dei termini di cui al successivo paragrafo 2.2.4.2, senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione, nel pieno rispetto dei termini di consegna relativi ai Documenti in formato elettronico, pena l'applicazione delle penali.

2.2.4.2. Consegna di Documenti in formato cartaceo

Laddove sia espressamente richiesta da parte dell'Amministrazione la consegna dei Documenti in formato cartaceo, ed esclusivamente per i profili di Servizio "Standard", l'Agenzia dovrà effettuare la consegna presso la sede indicata dall'Amministrazione nella relativa Richiesta di Consegna.

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.

Le consegne in formato cartaceo presso la sede dell'Amministrazione dovranno essere effettuate nel rispetto dei seguenti termini (Colonna E), ovvero dei termini migliorativi indicati nell'ambito della relazione tecnica dei servizi offerti, pena l'applicazione delle penali:

Tabella 4 - Emissione dei Documenti di Missione in formato cartaceo

Colonna A	Colonna B	Colonna C	Colonna D	Colonna E
Profilo di Servizio richiesto all'Agenzia	Emissione della Richiesta di consegna con numero di giorni/ore in anticipo rispetto alla data/ora di presunta partenza	Emissione delle Soluzioni di missione dalla data/ora della ricezione della Richiesta di Consegna	Emissione dei Documenti di Missione in formato elettronico dalla data / ora della Comunicazione di accettazione	Emissione dei Documenti di Missione in formato cartaceo dalla data/ora di Comunicazione di accettazione
Standard	Maggiore o uguale a 2 (due) giorni lavorativi	Entro 1 giorno lavorativo	Entro 1 giorno lavorativo	Entro 2 giorni lavorativi
Urgente	Minore di 2 (due) giorni lavorativi e maggiore o uguale a 6 (sei) ore lavorative	Entro 6 ore lavorative	Entro 6 ore lavorative	<i>n.d.</i>
Emergenze	Minore di 6 (sei) ore lavorative	Entro 4 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative	<i>n.d.</i>

2.2.5. CANCELLAZIONE

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

La pratica di cancellazione dei Documenti sarà avviata dall'Amministrazione tramite l'invio della comunicazione di cancellazione.

In caso di richiesta di cancellazione di Documenti o di cambio prenotazione dei soli Documenti già consegnati e nei limiti e modalità previsti dalla società erogatrice del servizio, il Richiedente dovrà trasmettere al Fornitore una comunicazione di cancellazione o di cambio prenotazione, inclusiva delle eventuali informazioni necessarie all'esecuzione del servizio, di cui al paragrafo 2.2.3 del Capitolato Tecnico, precedentemente trasmesse dal Fornitore all'atto della consegna dei Documenti.

Il servizio di cancellazione comporterà un corrispettivo dovuto all'Agenzia pari all'importo unitario offerto in sede di gara per la cancellazione "Documento", IVA esclusa, moltiplicato per il numero di documenti per i quali si richiede la cancellazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cancellazione l'Agenzia dovrà darne comunicazione all'Amministrazione tramite posta elettronica.

2.2.6. RIMBORSI

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

L'Agenzia sarà tenuta ad attivare le pratiche di rimborso ed ad accreditare il relativo corrispettivo. A seguito della positiva attività di chiusura della pratica, l'Agenzia dovrà darne comunicazione all'Amministrazione, tramite posta elettronica, indicando l'importo da rimborsare.

2.2.7. CAMBIO PRENOTAZIONE

L'Agenzia dovrà garantire il servizio di cambio prenotazione dei Documenti già consegnati, laddove tale modalità sia prevista da parte delle condizioni di trasporto Vettore.

La pratica di cambio prenotazione sarà attivata dall'Amministrazione tramite l'invio di una comunicazione di cambio prenotazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'Agenzia dovrà darne comunicazione all'Amministrazione 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 al precedente paragrafo 2.2.4.

Il servizio di cambio prenotazione di Documenti già consegnati comporterà un corrispettivo dovuto all'Agenzia pari all'importo unitario offerto in sede di gara per il "Cambio prenotazione di Documenti già consegnati", IVA esclusa, moltiplicato per il numero di Documenti per i quali si richiede il cambio prenotazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'Agenzia dovrà darne comunicazione all'Amministrazione tramite posta elettronica.

3. 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 dall'Agenzia unitamente al servizio medesimo ed il relativo corrispettivo deve intendersi incluso nei prezzi unitari offerti in sede di gara.

3.1. Call Center

L'Agenzia, alla data di attivazione del Servizio, dovrà avere operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata del Contratto di Fornitura, mediante la predisposizione di almeno:

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

In particolare, l'indirizzo di posta elettronica del Call Center dovrà avere attiva la funzionalità di avviso automatico di risposta al mittente sulla ricezione di ciascuna e-mail inviata dall'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi il sabato, la domenica, le festività nazionali, continuativamente almeno dalle ore 8:30 alle ore 18:00.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dall'Amministrazione devono essere ricevute preferibilmente dal medesimo operatore addetto.

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

Relativamente alle chiamate telefoniche, il Call 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 3 (tre) minuti, pena l'applicazione delle penali.

3.2. Responsabile del Servizio

Per tutta la durata del Contratto, l'Agenzia dovrà mettere a disposizione un Responsabile del Servizio i cui riferimenti dovranno essere indicati nella documentazione di gara.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere in grado di:

- ☐ identificare ed implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- ☐ supportare l'Amministrazione nella gestione di imprevisti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi, ritardi, cancellazioni;
- ☐ gestire gli eventuali reclami/disservizi;
- ☐ garantire la propria reperibilità negli orari di apertura del Call Center.

3.3. Reportistica

Per tutta la durata del Contratto, fino alla data di emissione dell'ultima fattura emessa dall'Agenzia, l'Agenzia dovrà trasmettere all'Amministrazione la "Reportistica di servizio" relativa alle Richieste di Consegna ed alle Comunicazioni di Accettazione ricevute.

Le informazioni contenute nella Reportistica di servizio dovranno essere di tipo tabellare e trasmesse in formato elettronico (quale a titolo esemplificativo Microsoft Excel). In particolare, ciascun record informativo (riga) dovrà corrispondere a ciascun singolo Documento consegnato ed indicare almeno le seguenti informazioni (ognuna corrispondente ad un campo informativo):

- ☐ Data di invio della Richiesta di Consegna;
- ☐ Data di invio della Comunicazione di accettazione;
- ☐ Tipologia di Documenti richiesti;
- ☐ Richiesta di consegna urgente;
- ☐ Richiesta di consegna di Documenti in formato cartaceo;
- ☐ Codice univoco di riferimento del Documento;
- ☐ Riferimenti del viaggiatore (nome, cognome);
- ☐ Data di inizio della Missione e Data di fine della Missione;
- ☐ Ragione sociale del vettore utilizzato;
- ☐ Itinerario di viaggio (località di partenza, località di arrivo, data di partenza, data di arrivo);

- ☐ Importo monetario del risparmio generato rispetto alla tariffa piena;
- ☐ Valore del corrispettivo, IVA esclusa, dovuto all'Agenzia in ragione dei Documenti consegnati ed il cui pagamento è stato anticipato dall'Agenzia stessa;
- ☐ Valore complessivo del corrispettivo, IVA esclusa, dovuto all'Agenzia in ragione dei diritti di agenzia;
- ☐ Valore del corrispettivo, IVA esclusa, dovuto all'Agenzia in ragione di eventuali penali e sanzioni applicate dai Vettori a seguito di attività di cambio prenotazione e/o cancellazione di Documenti emessi e consegnati;

La predetta reportistica dovrà essere consegnata su base mensile entro il 10° (decimo) giorno lavorativo del mese successivo al mese oggetto di reportistica.