



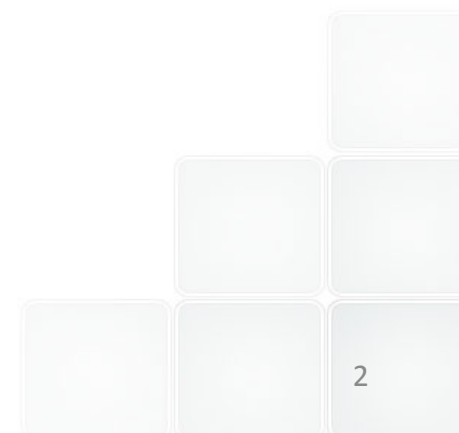
## **Appalto Specifico basato su Accordo Quadro Consip per Servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro del personale ENEA**

### **SINTESI DELL'APPALTO SPECIFICO E LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI DELLA CISALPINA TOURS S.P.A.**

**A cura di:      Responsabile del procedimento  
Dr.ssa Silvia Pasqualini**

*Allegato 2 alla Circolare 3/ISER*

## Parte 1) Dall'Accordo Quadro all'Appalto Specifico ENEA - Sintesi



## 1A - DALL'ACCORDO QUADRO ALL'APPALTO SPECIFICO - SINTESI



### APPALTO SPECIFICO BASATO SU ACCORDO QUADRO CONSIP PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO – EDIZIONE 2

“ DISP. COMM. 557/2015/COMM DEL 17/12/2015 «NOMINA DEL RUP PER L’ADESIONE ALL’ACCORDO QUADRO CONSIP PER LA STIPULA DI UN APPALTO SPECIFICO PER “SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO – EDIZIONE 2”»

Nomina con lo specifico mandato al RUP di predisporre la documentazione per la procedura di richiesta di offerta da inoltrare alle imprese selezionate in prima fase di Accordo Quadro.

È seguito un attento esame della documentazione dell’Accordo Quadro e delle opportunità offerte dallo stesso, in ambito di riunioni ed incontri svolti con la Direzione ISER, la AMC-CUA, i colleghi di DTE-ICT-IGEST, ed alla presenza dei referenti Consip.

Sono state individuate le esigenze dell’Agenzia e, partendo da queste, e ferme restando le procedure già in essere, è stato progettato il servizio da richiedere, sulla base di quanto previsto nel Capitolato Tecnico Consip, e sintetizzato nel documento Richiesta di offerta (RdO) e relativi allegati (schema di contratto, travel policy ENEA, procedura per la gestione delle missioni con servizi prestati dall’Agenzia di Viaggi)

## 1A - DALL'ACCORDO QUADRO ALL'APPALTO SPECIFICO – SINTESI (segue)



DISP. COMM. 41/2016/COMM DEL 09/03/2016 «AUTORIZZAZIONE ALL'ADESIONE ALL'ACCORDO QUADRO CONSIP PER LA STIPULA DI UN APPALTO SPECIFICO PER “SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO – EDIZIONE 2” PER IL PERSONALE DELL'ENEA»

È stata lanciata la RdO sul portale Acquistinrete.it

Modalità di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa, ereditando, in fase di rilancio competitivo, il punteggio tecnico assegnato a ciascun operatore economico in prima fase di A.Q., per i servizi scelti dall'ENEA.

Gli operatori selezionati in prima fase di AQ e pertanto invitati al rilancio sono stati i seguenti:

- 1) Carlson Wagonlit Italia s.r.l.
- 2) Cisalpina Tours S.p.A.
- 3) Uvet American Express Corporate Travel S.p.A.
- 4) Ventura S.p.A. (subentrata alla Seneca S.p.A.)

Ciascun operatore invitato ha presentato la propria offerta economica, consistente nei ribassi sulle fee (commissioni) a base d'asta.

## 1A - DALL'ACCORDO QUADRO ALL'APPALTO SPECIFICO – SINTESI (segue)



Al termine della procedura sono risultati i seguenti PUNTEGGI COMPLESSIVI:

1°	Cisalпина Tours S.p.A.	96,777
2°	Uvet American Express Corporate Travel S.p.A.	96,650
3°	Ventura S.p.A.	96,650
4°	Carlson Wagonlit Italia s.r.l.	96,270

La Cisalpina ha ottenuto, in tale prima fase di Accordo Quadro, il punteggio tecnico più elevato, per aver offerto caratteristiche migliorative relativamente ad una serie di prestazioni richieste (Cfr Relazione Tecnica Tabella 1), che hanno riguardato, a titolo esemplificativo:

- 1) Ampliamento della fascia oraria di apertura del BTC nei giorni feriali e nel periodo dal 24 al 31 dicembre;
- 2) Miglioramento dei time-limits relativi ai servizi (standard e urgenti);
- 3) Modalità di comunicazione dei dati;
- 4) Accessibilità delle info e dei documenti archiviati per ciascuna trasferta;
- 5) Miglioramento dei time limit di invio della reportistica (entro il 5° giorno successivo al mese di riferimento) e accessibilità della reportistica attraverso sistema web

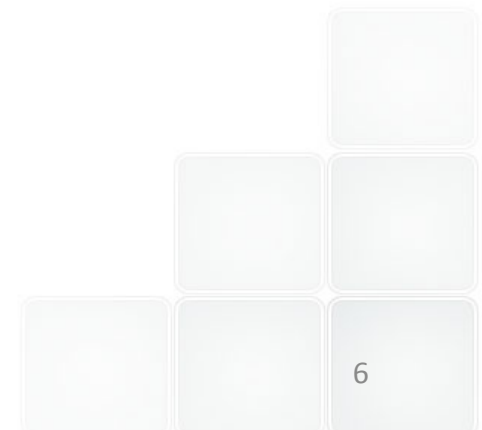
## 1A - DALL'ACCORDO QUADRO ALL'APPALTO SPECIFICO – SINTESI (segue)



Al termine di tutte le operazioni di gara, effettuata la verifica di congruità dell'offerta, nonché i dovuti controlli sull'operatore primo in graduatoria è stata emanata la

DISPOSIZIONE PRESIDENZIALE 43/2016/PRES DEL 19/05/2016 «AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA DELL'APPALTO SPECIFICO BASATO SU ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI GESTIONE INTEGRATA DELLE TRASFERTE DI LAVORO – EDIZIONE 2" DEL PERSONALE DELL'ENEA»

**L'APPALTO È STATO AGGIUDICATO ALLA CISALPINA TOURS S.P.A. PER UN MASSIMO DI 18.266  
TRANSAZIONI NEL TRIENNIO**



## 1B - DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: CONCETTO DI TRANSAZIONE - CARATTERISTICHE



**<TRANSAZIONE: la singola attività svolta dall'Agencia di Viaggi per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di documenti di Viaggio>**

Oggetto della prestazione sono i servizi per la gestione integrata, per l'emissione dei documenti di viaggio, delle trasferte di lavoro del personale delle PP.AA., che sono suddivisi in:

□ **Servizi base:** indispensabili per l'organizzazione del viaggio, nei quali rientrano:

- i servizi legati **all'emissione dei documenti di viaggio**, classificati in relazione ai giorni di anticipo rispetto alla partenza (advance booking):  
Servizio Standard                    ≥ a 2 gg. lavorativi (SB1)  
Servizio Urgente                    < a 2 gg. lavor. ≥ a 6 ore lavor. (SB2)  
Servizio Emergenze   < a 6 ore, naturali consecutive (SB3)

- il **Business Travel Center (BTC)**: struttura garantita del fornitore per la ricezione e la gestione delle richieste relative ai servizi attivati (SB4).

Il BTC della Cisalpina Tours S.p.A. è operativo dalle ore 8,00 alle ore 21,00 (offerta migliorativa rispetto ad AQ).

- il **Servizio di Rimborso**: relativo ai documenti di viaggio non utilizzati in parte o in toto, erroneamente addebitati, nonché al rimborso di transaction fee e ogni altro importo non dovuto dal cliente (SB5)

## 1B - DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: OGGETTO E CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE (segue)



- il **Servizio Reclami**: per la ricezione e la gestione di comunicazioni legate a disservizi (SB6)
- il **Servizio Reportistica**: per la produzione dei report delle transazioni, con cadenza mensile (SB7) (cfr. C.T. § 6.1.7)
- il **Servizio Fatturazione**, nel quale il fornitore deve assicurare la corretta fatturazione dei corrispettivi (fee) nonché la corretta produzione dell'estratto conto dal quale sia chiaramente evincibile l'importo dei rimborsi per le Spese di viaggio anticipate dal fornitore (SB8) (cfr. C.T. 6.1.8) (servizio personalizzato in base alle esigenze dell'ENEA).
- il **Servizio Customer Satisfaction**, con il quale il fornitore somministra un questionario ai Richiedenti ed ai Viaggiatori, che consenta all'Amministrazione di monitorare il livello qualitativo del servizio, il rispetto delle tempistiche (time limits) e delle prescrizioni dell'A.S., il grado di soddisfazione di richiedenti e viaggiatori (SB9) (il documento in fase di personalizzazione).
- il **Servizio di Controllo** delle tariffe di listino aeree: effettuato da società terze attraverso un audit mensile del 100% delle transazioni per biglietti aerei allo scopo di confermare le tariffe full fare IATA che il fornitore deve esporre per ogni prenotazione addebitata (SB10). Il fornitore dovrà rendere disponibile all'Agenzia la reportistica del risultato dell'audit (cfr. C.T. § 6.1.10 e 6.1.7)



## 1B - DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: OGGETTO CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE (segue)

E



### ☐ Servizi Opzionali: richiesti dall'ENEA a completamento della prestazione:

- Il Servizio di Supporto al processo di Travel Management: finalizzato ad ottimizzare processi e razionalizzare i costi. È prestato attraverso la richiesta di giornate di consulenza, dedicate alla re-ingegnerizzazione di parte o tutto il processo legato alla gestione delle trasferte di lavoro.

L'AQ prevedeva altri servizi opzionali che non sono stati ritenuti di interesse per ENEA in fase di progettazione iniziale, oppure sono risultati non attivabili per le modalità di gestione delle missioni in ENEA.

## 1B - DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: TIME LIMITS DI RISPOSTA DELL'ADV PER I SERVIZI BASE



### TIME LIMITS DI RISPOSTA

La Cisalpina nella propria offerta si è impegnata a rispondere nei seguenti limiti temporali (time limits), come segue:

Servizio Standard:

- RDV: 4 ore;
- RDV (ulteriori proposte per indisponibilità): 1 ora;
- RDV (modifica): 1 ora e 30 minuti

Servizio Urgente:

- RDV: 1 ora e 30 minuti;
- RDV (ulteriori proposte per indisponibilità): 1 ora;
- RDV (modifica): 1 ora

Non esiste limite temporale per i servizi in emergenza, per ovvi motivi.

Considerando che il BTC è operativo nella fascia oraria dalle ore 8,00 alle ore 21,00 e dati i time limits sopra riportati ed in considerazione della scadenza dei preventivi offerti, è evidente che è opportuno che le richieste di preventivo siano inviate al BTC entro un orario compatibile con tempi di lavorazione dell'ENEA che «scongiurino» la sistematica scadenza dei preventivi stessi.

**Il paragrafo 4 del Capitolato Tecnico Consip definisce le tipologie di documenti richiedibili, come di seguito elencati:**

- ❑ Biglietti aerei:
  - voli di linea, low-cost, charter;
  - itinerari nazionali, internazionali e intercontinentali;
  - biglietti a tariffa «aperta» e tariffa «chiusa»;
  - classe di viaggio «economy», «business», «first class»;
  
- ❑ Biglietti ferroviari:
  - tratte regionali, nazionali, internazionali;
  - tariffa base e tariffa scontata;
  - classi (come previste per i singoli vettori);
  
- ❑ Biglietti marittimi:
  - tratte nazionali ed internazionali;
  - sistemazione Ponte, Poltrona, Cabina, Mista;

## 1B - DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: TIPOLOGIE DI DOCUMENTI RICHIEDIBILI (segue)



- ❑ Voucher per soggiorno:
  - localizzazione nazionale e internazionale;
  - categorie strutture ricettive (la più comune in «stelle»)
  - tipologia di camera singola (SGL), doppia uso singola (DUS), doppia (DPP), junior suite (JS), Suite;
  - trattamento (solo pernottamento-OB, pernottamento e prima colazione-BB, mezza pensione-HB, pensione completa-FB)
  
- ❑ Voucher per noleggio di veicoli a breve termine senza autista
  - nazionali/internazionali
  - tipologia di autovettura (city car, berlina piccola, berlina grande, etc.)
  
- ❑ Visti consolari (singoli/doppia entrata/entrate multiple - breve/lunga durata, etc.)

## 1B - DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI: on line e off line



Le modalità di accesso ai servizi sono essenzialmente due:

### MODALITÀ ON-LINE

Prevede essenzialmente la gestione diretta delle richieste di trasferta attraverso il portale del fornitore (Travel Tool), con login da parte di ogni «richiedente abilitato» ad un'area personale.

È una **modalità NON CONSENTITA** (allo stato attuale), seppure sia stata prevista in sede di richiesta di offerta.

La procedura di autorizzazione delle missioni in uso in ENEA non consente di usufruire di tale modalità di gestione delle richieste di service all'Agenzia di viaggi.

### MODALITÀ OFF-LINE

È gestita attraverso le e-mail ovvero il fax, ovvero, eccezionalmente e nel rispetto delle previsioni del C.T. via telefono.

**Nel presente appalto, è l'UNICA MODALITÀ CONSENTITA, gestita attraverso un'integrazione parziale tra il sistema di gestione delle missioni ENEA, Sigme versione 2.0, ed il sistema informativo della Cisalpina Tours S.p.A., con le modalità operative descritte nel seguito.**

## 1B – DESCRIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO: AREE VIAGGIATORI – V. SEMPLICI E V. TOP



L'ACCORDO QUADRO DEFINISCE DUE TIPOLOGIE DI **AREE VIAGGIATORI**:

- 1) **VIAGGIATORI SEMPLICI**: Per definizione, tutti i dipendenti ENEA (a tempo indeterminato e determinato), nonché i titolari di assegni di ricerca e di borse di studio.

**Le missioni sono gestite attraverso l'applicativo Sigme 2.0.**

La Cisalpina Tours S.p.A. ha riservato un team dedicato, definito

**«ISOLA CONSIP» - email: [consip@cisalpinatours.it](mailto:consip@cisalpinatours.it) - tel. 06 59 45 247**

- 2) **VIAGGIATORI TOP**: Rientrano in tale categoria, in via teorica, il Presidente del C.d.A., i membri del C.d.A., altre figure dei vertici ENEA (OdV- Organi di Vertice).

**Al momento è previsto che rientra nella categoria dei Viaggiatori TOP esclusivamente il Presidente del C.d.A.**

**Le missioni sono gestite al di fuori del sistema Sigme 2.0.**

La Cisalpina Tours S.p.A. ha riservato un team dedicato ai Viaggiatori TOP, definito

**«ISOLA TOP CONSIP» email: [top.consip@cisalpinatours.it](mailto:top.consip@cisalpinatours.it) tel. 800-087543**

## Parte 2) Linee guida per la fruizione del servizio

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO – ALCUNE DEFINIZIONI UTILI



Tale parte è dedicata agli aspetti operativi della gestione del servizio nel rispetto della normativa vigente in ENEA:

- cosa possiamo chiedere all'AdV?
- cosa indicare nelle singole richieste?
- qual è la risposta dell'AdV in termini di proposte?

Trattasi delle caratteristiche specifiche del servizio offerto dalla Cisalpina, basate sia su quanto indicato in Accordo Quadro, sia sulle esigenze espresse da parte dell'ENEA, nel rispetto delle norme di settore e della normativa e della regolamentazione interna (che sono state sintetizzate, in fase di Appalto Specifico in un documento definito Travel Policy, allegato alla documentazione di gara).

Di seguito alcune definizioni che ritroviamo nella descrizione del flusso in Sigme 2.0.

RDV - Richiesta di viaggio: rappresenta la richiesta di preventivo inoltrata all'AdV

PPV - Proposta di viaggio: è il preventivo elaborato dall'AdV per ciascuna RDV (come più avanti descritto)

CPV - Conferma proposta di viaggio: è la scelta della PPV comunicata dall'ENEA all'AdV

PDV - Programma di Viaggio: è il documento di viaggio (biglietto, voucher, etc.) inviato dall'AdV dall'ENEA



## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV BIGLIETTERIA AEREA



### BIGLIETTERIA AEREA

È PREVISTA LA CLASSE ECONOMY PER TUTTI I VIAGGI E PER TUTTI I VIAGGIATORI SEMPLICI.  
PER I VOLI INTERCONTINENTALI È PREVISTA LA CLASSE BUSINESS SOLO SE LA DURATA DEL VIAGGIO È SUPERIORE ALLE 5 ORE DI VOLO CONSECUTIVE.

Il viaggiatore dovrà indicare se richiede la tariffa: **a) chiusa** oppure **b) aperta**

**La Cisalpina dovrà assicurare (su base mensile) i risparmi minimi offerti in Appalto Specifico sulle tariffe di riferimento (IATA)**

#### **a) RDV TARIFFA CHIUSA**

Saranno inviate dall'AdV, ove esistenti, 3 / 4 proposte di viaggio:

1. miglior tariffa restrittiva disponibile al momento in base agli orari/voli specifici richiesti
2. miglior tariffa restrittiva su voli/orari alternativi alla richiesta nel range orario previsto sui voli/orari alternativi alla richiesta
3. miglior tariffa modificabile con penale sui voli/orari richiesti e/o voli/orari alternativi alla richiesta
4. Low Cost ove presente

Nel campo note sarà indicato se allargare la ricerca su altri punti di partenza rispetto a quello richiesto

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV BIGLIETTERIA AEREA (segue)



### **b) RDV TARIFFA APERTA**

Saranno inviate dall'AdV 3 proposte di viaggio:

- 1: miglior tariffa modificabile e rimborsabile con penale su voli/orari specifici richiesti
- 2: miglior tariffa modificabile e rimborsabile su voli /orari alternativi rispetto alla richiesta
- 3: tariffa corporate modificabile e rimborsabile con penale in caso di accordi con i vettori.

### **Accordi: come trasferiti da ENEA a Cisalpina**

#### **1.Range orari proposte:**

Cisalpinatours nell'evadere le richieste si impegna ad inviare proposte alternative rispetto alle scelte del viaggiatore, con i seguenti range orari:

**Voli Nazionali: 2 ore prima/2 ore dopo**

**Voli Europei: 3 ore prima/3 ore dopo**

**Voli Intercontinentali: 1 giorno prima / 1 giorno dopo**

Sarà cura del Team di riferimento allargare i suddetti range orari qualora fosse necessario, al fine di ottenere sempre un maggiore risparmio.

**Per le richieste di preventivo in emergenza (al di sotto delle 6 ore lavorative antecedenti l'orario di partenza), l'AdV invierà una sola proposta/preventivo in base alla richiesta. Tale proposta/preventivo sarà soggetto in ogni caso a conferma dell'ufficio missione.**

#### **2.Tempi di percorrenza:**

Cisalpinatours si impegna ad includere nelle varie proposte qualsiasi tipo di itinerario, anche con scalo intermedio e/o cambio aeromobile, indipendentemente dai tempi di percorrenza, seppur garantendo una certa logica nelle tempistiche dei voli proposti

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV BIGLIETTERIA FERROVIARIA



### BIGLIETTERIA FERROVIARIA

CLASSE DI PRENOTAZIONE CONSENTITA: FINO ALLA PRIMA CLASSE – VAGONE LETTO SINGOLO (PER I VIAGGI NOTTURNI)

(l'Adv proporrà soluzioni di classi superiori alla prima solo in caso di indisponibilità assoluta per tutte le proposte previste dalla travel policy)

TARIFFA: l'Adv si atterrà alla richiesta (restrittiva/scontata o modificabile/base). In caso di mancata indicazione della tariffa l'Adv procederà con tariffa restrittiva più economica (scontata).

Saranno inviate 2 proposte di viaggio in base alle classe e tariffa richieste:

**1 : miglior tariffa** in base alla richiesta (restrittiva o modificabile) ed in base agli orari/date indicate espressamente

**2 : miglior tariffa** in base alla richiesta (restrittiva o modificabile) con orario e/o vettore alternativo quando possibile nel range di 30 min prima/dopo<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Previsti da Capitolato Tecnico Consip

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV BIGLIETTERIA FERROVIARIA (segue)



### Tipologia classi di viaggio

A titolo esemplificativo, e ferme restando eventuali variazioni proposte dagli operatori, si riporta di seguito la descrizione dei servizi offerti (classi) ammessi dalla Travel Policy per il personale ENEA

- TRENITALIA:     STANDARD: equivalente alla 2a cl (AMMESSA)  
                      PREMIUM: livello leggermente superiore alla 2a cl standard (presente solo sui FR, FA)  
                      (AMMESSA)  
                      BUSINESS: equivalente della 1a cl (o business silenzio per chi desidera viaggiare con  
                      maggiore privacy) (AMMESSA)  
                      EXECUTIVE: presente solo sui FR e FA (NON AMMESSA)
- ITALO:            SMART: equivalente ad una classe seconda (AMMESSA)  
                      PRIMA (AMMESSA)  
                      SMART XL: classe intermedia tra la Smart e la Prima (AMMESSA)  
                      CLUB EXECUTIVE: superiore alla prima (NON AMMESSA)

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV VOUCHER PER SOGGIORNO – ITALIA, ESTERO



### ALBERGHI

ITALIA: MASSIMALE € 174,00

Per tutti i Viaggiatori Semplici

SGL/DUSO BB TASSA DI SOGGIORNO DA PAGARE IN LOCO

MASSIMO CAT 4 STELLE (1 cat)

ESTERO (inclusi paesi UE e fuori UE): MASSIMALE € 205,00

Dirigenti, Ricercatori e Tecnologi

SGL/DUSO O BB TASSA DI SOGGIORNO DA PAGARE IN LOCO

MASSIMO CAT 4 STELLE (1 cat)

Altri: Profili diplomati, borsisti, assegnisti

SGL/DUSO O BB TASSA DI SOGGIORNO DA PAGARE IN LOCO

MASSIMO CAT 3 STELLE (2 cat)

È consentito il soggiorno in “residence” di categoria equivalente alla categoria spettante in caso di missione all’estero di durata superiore a 10 giorni solari.

**RICHIESTE DI PRENOTAZIONE DI STRUTTURE AVENTI TARIFFE PIÙ ELEVATE DEI MASSIMALI  
SARANNO GESTITE COME INDICATO NEL SEGUITO ALLA SEZIONE “GESTIONE DELLE RICHIESTE IN  
DEROGA ALLA TRAVEL POLICY O ALLA PROCEDURA STANDARD**

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV VOUCHER PER SOGGIORNO – PPV AdV



L'AdV invierà 3 proposte (delle quali almeno una riferita ad hotel convenzionati, ove esistenti<sup>2</sup>):

- 1: miglior tariffa disponibile in base all'eventuale struttura alberghiera richiesta
- 2: miglior tariffa disponibile con struttura alberghiera alternativa di pari categoria
- 3: miglior tariffa disponibile con struttura alberghiera alternativa di categoria inferiore

Le tariffe includeranno sempre il trattamento di pernottamento e prima colazione.  
La tassa di soggiorno, di norma, sarà assolta in loco dal viaggiatore.

CONVENZIONI E ACCORDI: come trasferiti da ENEA e Cisalpina

<sup>2</sup> In base alla zona indicata dal Viaggiatore/Richiedente

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV AUTONOLEGGIO



### AUTONOLEGGIO SENZA CONDUCENTE

#### Cisalpina è autorizzata ad emettere voucher Full Credit

**Cat. auto prevista massimo 1600 cilindrata Cat Mini- Economica -Media**

Saranno inviate 2 proposte:

1: miglior tariffa disponibile in base all'eventuale società di noleggio richiesta e relativo gruppo auto

2: miglior tariffa disponibile con società di noleggio alternativa qualora più economica

Le tariffe proposte includeranno sempre le assicurazioni obbligatorie.

Eventuali assicurazioni integrative e servizi opzionali saranno quotati su specifica richiesta.

### **AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE: NON PREVISTO**

## **2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: RDV BIGLIETTERIA MARITTIMA – RDV VISTI CONSOLARI**



### **RDV BIGLIETTERIA MARITTIMA**

**CLASSI DI PRENOTAZIONE E TIPOLOGIA DI SISTEMAZIONE PREVISTE**  
**Fino alla Prima Classe – Cabina Singola in caso di viaggio notturno.**

L'AdV proporrà le seguenti PPV:

- 1: miglior tariffa disponibile in base all'eventuale vettore e servizio richiesto
- 2: miglior tariffa disponibile con vettori alternativi qualora più economici

### **RDV VISTI CONSOLARI**

**Su richiesta verrà fornito il servizio di rilascio visti**

Le tempistiche di rilascio variano a seconda del paese di destinazione, pertanto la possibilità di usufruire di questo servizio è subordinata all'anticipo con il quale sarà effettuata la richiesta da parte dell'utente.



### GESTIONE DELLE RICHIESTE E/O DELLE PROPOSTE IN DEROGA ALLA TRAVEL POLICY O ALLA PROCEDURA STANDARD

In caso di richieste ENEA o proposte dell'AdV fuori Policy o fuori procedura standard (per esempio per assoluta indisponibilità), dovute ad esigenze specifiche o mancanza di disponibilità, l'AdV provvederà a segnalare la non corrispondenza alla Policy o alla procedura standard. L'ENEA effettuerà le dovute verifiche e confermerà o meno la richiesta fuori Policy/fuori procedura standard (segnalando al delegato alla spesa la richiesta/proposta in deroga).

### RICHIESTE DI MODIFICA DI DOCUMENTI DI VIAGGIO GIÀ EMESSI

Le richieste di modifica saranno gestite come segue:

- A) **TRANSAZIONI DI MODIFICA STANDARD: SONO AUTORIZZATI ALLA RICHIESTA ESCLUSIVAMENTE GLI UFFICI MISSIONE (TRAMITE SIGME 2.0)**
- B) **TRANSAZIONI DI MODIFICA URGENTE O IN EMERGENZA: SONO AUTORIZZATI ALLA RICHIESTA GLI UFFICI MISSIONI E I TITOLARI DELLA MISSIONE (ANCHE CONTATTANDO DIRETTAMENTE IL BOOKING CISALPINA). In tal caso il titolare della missione avrà cura di segnalare all'Ufficio Missioni eventuali costi aggiuntivi, trasmettendo la documentazione necessaria.**

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: SERVIZIO H24



### SERVIZIO H24

tel 011 9543333 - [24ore@cisalpinatours.it](mailto:24ore@cisalpinatours.it)

Il regolare servizio e' previsto dalle ore 08.00 alle ore 21.00 – OLTRE TALE ORARIO FINO ALLE ORE 07.59 DI TUTTI I GIORNI E IL SABATO / DOMENICA dalle 00.00 alle 24.00 E TUTTI I GIORNI FESTIVI E' PREVISTO IL NORMALE SERVIZIO H24.

Per il Servizio H24 Cisalpina è autorizzata a procedere solo per reali emergenze e solo se il richiedente è già in possesso di un biglietto/servizio emesso

## 2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: CORRISPETTIVI (FEE) – Definizione e importi



### TRANSACTION FEE

Remunerazione per l'AdV a fronte dei servizi resi. Il diritto dell'AdV all'incasso della fee matura al momento dell'emissione dei documenti di viaggio richiesti (PDV) o delle richieste di modifica degli stessi.

Abbiamo visto che attualmente è possibile usufruire dei servizi nella sola modalità OFF-LINE.

Le fee di aggiudicazione riconosciute all'AdV per i servizi OFF-LINE sono le seguenti:

SERVIZIO STANDARD	€ 5,494	(€ 5,49)
SERVIZIO URGENTE	€ 8,000	(€ 8,00)
SERVIZIO EMERGENZA	€ 13,737	(€ 13,73)

A **pagina 160 del C.T.** sono riportate, a titolo di esempio, ipotesi di applicazione delle fee:

- es. 1 - RDV prenotazione aerea n. 3 tratte (Roma-Milano, Milano-Bruxelles, Bruxelles-Roma) + noleggio auto per 2 gg: saranno riconosciute due fee (al momento dell'emissione dei titoli di viaggio e del voucher noleggio)
- es. 2 - RDV prenotazione aerea n. 3 tratte + prenotazione alberghiera + prenotazione noleggio auto: saranno riconosciute tre fee (al momento dell'emissione dei biglietti, del voucher alberghiero e del voucher noleggio)

## **2 – LINEE GUIDA PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO: VERIFICHE SUL SERVIZIO SVOLTO**



**È PREVISTO UN MONITORAGGIO DELLA CONSIP DEL RISPETTO DELL'ACCORDO QUADRO, ASSICURATO ATTRAVERSO IL FLUSSO DATI CHE L'ADV DEVE TRASMETTERE ALLA CONSIP STESSA.**

**CONSIP POTRÀ INOLTRE EFFETTUARE PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE, VOLTE AD ASSICURARE LA CONFORMITÀ DELLE PRESTAZIONI AL C.T. ALL'O.T., E ALL'ULTERIORE DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE (ANCHE CON CON RIFERIMENTO AI LIVELLI DI SERVIZIO (KPI))**

**L'ENEA EFFETTUERÀ I NECESSARI CONTROLLI SUL RISPETTO DELL'A.S. E DELLE CARATTERISTICHE E MODALITÀ SPECIFICHE CONCORDATE CON L'ADV, SECONDO QUANTO INDICATO NELLA DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO, E CON MODALITÀ CHE SARANNO OPPORTUNAMENTE COMUNICATE DAL RUP**