

La transazione consiste nell'attività svolta dalla Carlson Wagonlit Italia per l'emissione, la modifica, la conclusione, la cancellazione, il rimborso dei documenti di viaggio ovvero il rilascio del visto richiesti dal personale in trasferta.

Alla Carlson Wagonlit Italia è riconosciuta un'unica "transaction fee" per ogni transazione riferita alla singola persona fisica (viaggiatore), conseguente ad una richiesta di trasferta/cambio di prenotazione/cancellazione e rimborso/rilascio visto, che abbia dato luogo ad un Ordine di Acquisto. Maggiori delucidazioni sono rinvenibili a pagina 27/28 del Capitolato tecnico allegato all'A.Q..

Il contratto dovrà essere obbligatoriamente utilizzato per le trasferte di lavoro del personale in precedenza indicato, nonché dal personale estraneo all'Amministrazione ma autorizzato ad usufruire del servizio.

La documentazione di gara dell'Accordo Quadro Trasferte è disponibile sul sito www.acquistinretepa.it nella sezione "Accordi quadro", mentre la richiesta di offerta ed il contratto dell'Appalto specifico saranno disponibili nella Intranet del Ministero della Giustizia.

La Carlson Wagonlit Italia garantisce, allo stato, l'erogazione dei servizi di prenotazione con le seguenti modalità:

- e-mail tramite BTC¹;
- fax;
- telefonica per il servizio di emergenza

Si riportano di seguito i Servizi Base previsti:

1. Servizio di prenotazione, emissione e consegna dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) e voucher (alberghieri):
 - per richieste **standard**: effettuata per via mail o via fax, in data non inferiore a 6 (sei) giorni lavorativi antecedenti la presunta data di partenza;
 - per richieste **urgenti**: effettuata per via mail o via fax, in data non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di partenza e non meno di 5 (cinque) ore antecedenti l'orario di presunta partenza (e comunque entro le ore 13.00 del giorno della partenza qualora tale partenza sia successiva alle ore 18.00 dello stesso giorno).
2. Cambio di prenotazione:
 - per richieste **standard**: effettuata per via mail o via fax, in data non inferiore a 6 (sei) giorni lavorativi antecedenti la presunta data di partenza;
 - per richieste **urgenti**: effettuate per via mail o via fax, in data non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di partenza e non meno di 5 (cinque) ore antecedenti l'orario di presunta partenza (e comunque entro le ore 13.00 del giorno della partenza qualora tale partenza sia successiva alle ore 18.00 dello stesso giorno).
3. Cancellazione e rimborso prenotazioni.
4. Rilascio visti.
5. Reportistica.
6. Servizio di Business Travel Center BTC (servizio di assistenza e gestione delle richieste di trasferta e di informazioni).
7. Servizio di controllo delle tariffe IATA² e Rack Rate³ con gestione autonoma.

¹ BTC (Business Travel Center): centro di prenotazione unificato, presidiato da personale specializzato nel business travel (raggiungibile attraverso telefono, e-mail, ove vengono recepite tutte le richieste di servizi da parte dei clienti).

Si riporta di seguito il servizio opzionale di emergenza:

1. Servizio di emergenza - h24 di prenotazione, emissione e consegna di titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) e voucher (alberghieri) per il personale viaggiatore autorizzato. Con questo servizio viene garantito l'accesso ai servizi di agenzia al di fuori dell'orario lavorativo. Gli utilizzatori del servizio Emergenza saranno i dipendenti già in trasferta che, per causa di forza maggiore, sono costretti a modificare titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) e voucher (alberghieri) già emessi.

Si precisa che in caso di richieste di cancellazione e rimborso e richieste di rilascio visti, si applicano le *transaction fee* dei relativi Servizi Base, secondo la medesima logica standard/urgenti/emergenza.

MODALITÀ DI RICHIESTA DELLE TRASFERTE STANDARD

Le richieste di trasferte standard, inclusi gli eventuali cambi di prenotazione devono essere inviate esclusivamente tramite la compilazione del modulo allegato che consente all'utente di inserire i dati necessari per l'attivazione del servizio di trasferta.

Le richieste di cambio prenotazione dovranno riportare le informazioni necessarie alla riorganizzazione della trasferta (es. la nuova data di partenza, la nuova data di rientro, la nuova destinazione e la durata del pernottamento se previsto ecc.).

La richiesta di trasferta /cambio di prenotazione deve essere inviata in data non inferiore a 6 (sei) giorni lavorativi antecedenti la presunta data di partenza del personale viaggiatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 19,00 (orario di lavoro del servizio di BTC- Centro Unificato di Prenotazione).

I moduli di richiesta dovranno essere inviati ai seguenti indirizzi e-mail e fax di Carlson Wagonlit Italia:

giustizia.it@contactcwt.com

fax: 06/92912876

Le richieste di trasferta/cambio di prenotazione trasmesse dal personale dopo l'orario di termine del servizio di BTC, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

Il personale può effettuare semplici comunicazioni con Carlson Wagonlit Italia (es. chiarimenti sulle modalità di compilazione e di inoltro delle richieste, sulle soluzioni di viaggio proposte, disservizi operativi) ad esclusione delle richieste di trasferta/cambio/cancellazione prenotazioni/rimborso/rilascio visti, attraverso i seguenti canali:

indirizzo e-mail: *giustizia.it@contactcwt.com*

numero telefonico dedicato: *06/82075764*

Il servizio di prenotazione/cambio prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio è caratterizzato dalle seguenti fasi:

² *Tariffa Full Fare IATA: la tariffa piena uguale per ogni vettore relativa a ogni biglietto aereo pubblicata su un G.D.S. (Global Distribution System) e riscontrabile per almeno 12 mesi a ritroso.*

³ *Rack Rate: la tariffa piena, relativa al costo di un pernottamento presso uno specifico albergo e uno specifico tipo di camera, esposto al pubblico all'interno della camera medesima.*

- 1ª fase:** ricezione da parte della Carlson Wagonlit Italia della richiesta di trasferta/cambio di prenotazione, contenente le informazioni necessarie all'identificazione delle esigenze relative alla trasferta di lavoro, inclusa la eventuale richiesta di tariffe governative;
- 2ª fase:** verifica da parte della Carlson Wagonlit Italia della disponibilità di soluzioni di viaggio atte a soddisfare la richiesta del richiedente;
- 3ª fase:** esecuzione della prenotazione (a miglior tariffa disponibile oppure a tariffa governativa dove richiesto) e acquisto dei titoli di viaggio;
- 4ª fase:** invio dei titoli di viaggio al richiedente.

MODALITÀ DI RICHIESTA DELLE TRASFERTE URGENTI

Il personale viaggiatore può inviare la richiesta di trasferta, inclusi gli eventuali cambi di prenotazione, esclusivamente tramite la compilazione del modulo allegato che consente all'utente di inserire i dati necessari per l'attivazione del servizio di trasferta attraverso i medesimi canali di accesso:

giustizia.it@contactcwi.com

fax: 06/92912876

Le richieste di cambio prenotazione dovranno riportare le informazioni necessarie alla riorganizzazione della trasferta (es. la nuova data di partenza, la nuova data di rientro, la nuova destinazione e la durata del pernottamento se previsto, ecc).

La richiesta di trasferta deve essere inviata in data non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di partenza e non meno di 5 (cinque) ore antecedenti l'orario di presunta partenza (e comunque entro le ore 13,00 del giorno della partenza qualora tale partenza sia successiva alle ore 18,00 dello stesso giorno) dal personale viaggiatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 19,00 (orario di lavoro del servizio di BTC).

Le richieste di trasferta trasmesse dal personale viaggiatore dopo l'orario di termine del servizio di BTC, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

Il servizio di prenotazione/cambio prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio è caratterizzato dalle seguenti fasi:

- 1ª fase:** ricezione da parte di Carlson Wagonlit Italia della Richiesta di Trasferta/ Cambio di prenotazione contenente le informazioni necessarie all'identificazione delle esigenze relative alla trasferta di lavoro, inclusa la eventuale richiesta di tariffe governative;
- 2ª fase:** verifica da parte di Carlson Wagonlit Italia della disponibilità di soluzioni di viaggio atte a soddisfare la richiesta del richiedente;
- 3ª fase:** esecuzione della prenotazione (a miglior tariffa disponibile oppure a tariffa governativa dove richiesto) e acquisto dei titoli di viaggio;
- 4ª fase:** invio dei titoli di viaggio al richiedente.

MODALITÀ DI RICHIESTA DELLE TRASFERTE IN EMERGENZA

Il servizio in oggetto, da intendersi quale modalità residuale ed eccezionale, consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei documenti di viaggio, compreso il cambio di prenotazione,

al di fuori degli orari di funzionamento del Servizio Base di BTC. Il personale viaggiatore, autorizzato all'utilizzo di questo servizio, può inviare la richiesta di trasferta, inclusi gli eventuali cambi solo attraverso il seguente canale di accesso:

- numero telefonico dedicato "emergenza": **02.58034445** messo a disposizione da Carlson Wagonlit Italia.

Le richieste di cambio prenotazione dovranno riportare le informazioni necessarie alla riorganizzazione della trasferta (es. la nuova data di partenza, la nuova data di rientro, la nuova destinazione e la durata del pernottamento se previsto, ecc.).

La richiesta di trasferta deve essere comunicata dal personale viaggiatore al di fuori degli orari di funzionamento del BTC (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00).

Il servizio di prenotazione/cambio di prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio è caratterizzato dalle seguenti fasi:

- 1^a fase: ricezione da parte di Carlson Wagonlit Italia della richiesta di trasferta/cambio di prenotazione in regime di emergenza (via telefono) contenente le informazioni necessarie all'identificazione delle esigenze relative alla trasferta di lavoro;
- 2^a fase (solo in caso di richiesta di trasferta): comunicazione da parte di Carlson Wagonlit Italia al personale viaggiatore della miglior soluzione disponibile;
- 3^a fase: esecuzione della prenotazione e acquisto dei titoli di viaggio;
- 4^a fase: invio dei titoli di viaggio.

Il referente dell'Amministrazione e della Carlson Wagonlit Italia

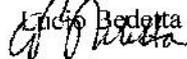
I soli referenti dei Centri di Spesa potranno contattare per chiarimenti la dott.ssa Del Gaudio Daniela al tel. 06/ 68853104 - e.mail: daniela.delgaudio@giustizia.it

Il personale viaggiatore potrà sottoporre eventuali dubbi/quesiti ai referenti dei Centri di Spesa e/o degli Uffici autorizzatori.

La Carlson Wagonlit Italia ha individuato nella persona di Luigi Proto il referente con cui sarà possibile gestire il suddetto contratto e tutti gli adempimenti in esso previsti. I recapiti per contattarlo sono: tel. 06/6760.3512 - e.mail: lproto@carlsonwagonlit.it

Si invitano gli uffici in indirizzo a dare massima diffusione al contenuto della presente nota restando a disposizione per ogni eventuale contributo.

IL DIRETTORE GENERALE





Ministero della Giustizia

Centro di Spesa

Codice IPA

Capitolo

Alla Carlson Wagonlit Italia Srl
 Tel: 06/82075764
 Fax: 06/92912876
 e-mail: giustizia.it@contactcwi.com

Oggetto: Contratto del 27 maggio 2014 per la fornitura dei servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro – Appalto Specifico – CIG derivato 5633305F55

Il sottoscritto in servizio presso qualifica

telefono e-mail autorizzato in data con prot. n.

ad effettuare una missione a dal al

chiede la/e seguente/i prenotazione/i: Albergo Aereo Treno Nave

ALBERGO		AEREO		Zona richiesta		Eventuale preferenza di albergo	
Località di soggiorno	Check-in	Check-out					

AEREO		AEREO		AEREO		AEREO	
Data	Aeroporto Partenza	Aeroporto Arrivo	Data	Aeroporto Partenza	Aeroporto Arrivo	Data	Aeroporto Partenza

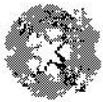
TRENONAVE		TRENONAVE		TRENONAVE		TRENONAVE	
Data/Ora	Stazione/Porto di Partenza	Stazione/Porto di Arrivo	Data/Ora	Stazione/Porto di Partenza	Stazione/Porto di Arrivo	Data/Ora	Stazione/Porto di Partenza

TRENONAVE		TRENONAVE		TRENONAVE		TRENONAVE	
Fessera Fidelity – Tipo	Numero	Tipo Tariffa	Data/Ora	Stazione/Porto di Partenza	Stazione/Porto di Arrivo	Data/Ora	Stazione/Porto di Partenza

Il Dipendente incaricato della missione

Visto si autorizza

Il Dirigente o Capo dell'Ufficio



Ministero della Giustizia

Centro di Spesa **P.G. di Cagliari**

Codice IPA **ERG.JSD**

Capitolo **1451/4**

Alla Carlson Wagonlit Italia Srl
Tel: 06/82075764
Fax: 06/92912876
e-mail: giustizia.it@contactcwt.com
Servizio II24: 025803

Oggetto: Contratto del 27 maggio 2014 per la fornitura dei servizi di gestione integrata delle trasferte di lavoro – Appalto Specifico – CIG derivato 5633305E55

Il sottoscritto _____ in servizio presso _____ qualifica _____
telefono _____ e-mail _____ autorizzato in data _____ con prot. n. _____
ad effettuare una missione a _____ dal _____ al _____
chiede la/e seguente/i prenotazione/i: Albergo Aereo Treno Nave

ALBERGO

Località di soggiorno	Check-in	Check-out	Zona richiesta	Eventuale preferenza di albergo

AEREO

Data	Aeroporto Partenza	Aeroporto Arrivo	Ora Partenza

TRENO/NAVE

Data/Ora	Stazione/Porto di Partenza	Stazione/Porto di Arrivo	Classe

Tessera Fidelity – Tipo	Numero	Tipo Tariffa

Visto si autorizza

Il Dirigente o Capo dell'Ufficio _____

Il Dipendente incaricato della missione _____