

VERITAS SPA

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi

Allegato C

Standard minimi per le trasferte del personale della Committente

**SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING
SERVIZI AMBIENTALI**

Art. 1 – Oggetto e ambito di applicazione

Il presente Allegato disciplina gli standard minimi di qualità applicabili alle trasferte del personale della Committente effettuate presso la sede operativa dell'Operatore Economico, nei casi in cui i relativi costi siano a carico dell'Operatore Economico ai sensi del Capitolato Speciale d'Appalto (Par. 10.7.1).

Le disposizioni del presente Allegato si applicano:

- alle attività di tutoraggio iniziale di cui al Par. 10.7 del CSA, nel caso in cui la sede operativa dell'Operatore Economico sia ubicata oltre 150 km dalla sede della Committente (Via Orlanda 39 – Venezia), misurati tramite Google Maps percorso più breve;
- agli audit trimestrali di cui al Par. 12.1 del CSA, alle medesime condizioni di distanza.

L'Operatore Economico è tenuto ad organizzare direttamente la logistica della trasferta, previa approvazione scritta della Committente, nel rispetto degli standard e dei massimali di cui al presente Allegato.

Art. 2 – Personale interessato e frequenza

Le disposizioni del presente Allegato si applicano al personale della Committente designato per le attività di cui all'Art. 1, di norma composto da:

- numero massimo di 3 unità per le attività di tutoraggio iniziale;
- numero massimo di 3 unità per gli audit trimestrali.

La frequenza massima delle trasferte rimborsabili è la seguente:

Tipologia attività	Frequenza massima	Durata massima per trasferta
Tutoraggio iniziale (fase di avvio)	Fino a 2 trasferte nei primi 20 giorni di avvio del servizio	2 giorni consecutivi
Audit trimestrale	4 trasferte/anno (una per trimestre)	1 giorno

Art. 3 – Standard minimi

Si elencano le modalità di trasporto e di pernottamento minime applicabili.

3.1 Trasporto ferroviario

Il trasporto ferroviario è il mezzo preferenziale per tratte inferiori a 4 ore di percorrenza effettiva. L'orario di partenza parte dalle ore 7.00 e l'orario di ritorno entro le ore 20.00. Si applicano i seguenti standard:

Condizione	Standard
Classe di viaggio	Classe Business Frecciarossa o equivalente
Anticipo prenotazione	Almeno 20 giorni prima della data di partenza
Trasferimento presso la sede dell'Operatore Economico	A mezzo taxi/NCC oppure con altro mezzo a carico dell'Operatore Economico

3.2 Trasporto aereo

Il trasporto aereo è ammesso per tratte non raggiungibili in treno entro 4 ore, o in caso di indisponibilità ferroviaria documentata. Si applicano i seguenti standard:

Condizione	Standard
Classe di viaggio	Economy – solo bagaglio a mano
Anticipo prenotazione	Almeno 20 giorni prima della data di partenza
Compagnia	Vettori di linea o low-cost con volo diretto, ove disponibile
Trasferimento aeroportuale presso la sede dell'Operatore Economico	A mezzo taxi/NCC oppure con altro mezzo a carico dell'Operatore Economico

3.3 Pernottamento

Il pernottamento è richiesto esclusivamente per trasferte con partenza prima delle ore 7:00 o rientro dopo le ore 20:00, ovvero per attività di durata superiore a una giornata lavorativa. Si applicano i seguenti massimali:

Categoria struttura	Note
Hotel 3/4 stelle (standard) oppure B&B / Residence / strutture alternative	Standard applicabile alla generalità del personale della Committente

La struttura deve essere ubicata in posizione ragionevolmente accessibile alla sede dell'Operatore Economico. La prenotazione e il pagamento diretto sono a cura dell'Operatore Economico.

3.4 Vitto

Le spese di vitto sono a carico dell'Operatore Economico per i pasti principali effettuati durante la trasferta. Non sono previste bevande alcoliche, minibar e servizio in camera.

Pasto	Condizioni
Colazione	Solo se non inclusa nel pernottamento
Pranzo	Solo se previste attività oltre le ore 13.00
Cena	Solo in caso di pernottamento

Art. 4 – Procedura di organizzazione e rendicontazione

L'Operatore Economico organizza la trasferta secondo la seguente procedura:

1. Comunicazione: la Committente comunica la data e il programma della trasferta con almeno 20 giorni lavorativi di anticipo, salvo urgenze concordate;
2. Proposta logistica: l'Operatore Economico sottopone alla Committente una proposta di sistemazione (viaggio, hotel, trasferimenti) entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione;
3. Approvazione: la Committente approva o richiede modifiche entro 2 giorni lavorativi. In assenza di risposta entro tale termine la proposta si intende approvata;
4. Prenotazione: l'Operatore Economico effettua le prenotazioni e trasmette le conferme alla Committente.

Art. 5 – Accettazione

Con la presentazione dell'offerta l'Operatore Economico dichiara di accettare integralmente le condizioni del presente Allegato e di essere in grado di organizzare le trasferte del personale della Committente nel rispetto degli standard ivi previsti per tutta la durata contrattuale.

I parametri indicati nel presente Allegato costituiscono standard minimi inderogabili. L'Operatore Economico può offrire condizioni migliorative senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per la Committente.



CARLO
DANIELE
TONAZZO
16.09.2026
10:47:07
GMT+02:00