



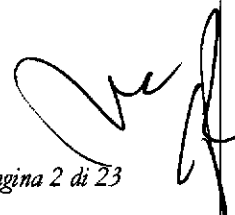
ALLEGATO 1

FERSERVIZI – TRENITALIA

Service Level Agreement
“Servizi di soggiorno in Ferrotel o
in strutture alternative”

(Versione 2 del 7 settembre 2004)

1. OBIETTIVI DEL SERVICE LEVEL AGREEMENT “SERVIZIO DI SOGGIORNO IN FERROTEL O IN STRUTTURE ALTERNATIVE”	4
2. SERVIZI OFFERTI E LIVELLO DEL SERVIZIO	5
2.1 Ammissione al servizio.....	6
2.2 Nuove convenzioni con soggetti terzi.....	7
2.3 Gestione delle prenotazioni dei soggiorni.....	7
2.3.1 Analisi e pianificazione del fabbisogno annuale di soggiorni in Ferrotel o in alberghi sostitutivi	7
2.3.2 Pianificazione sistematica dei soggiorni presso i Ferrotel	8
2.3.3 Prenotazioni occasionali dei soggiorni presso i Ferrotel	9
2.3.4 Gestione delle prenotazioni per gli Agenti Polfer.....	10
2.3.5 Priorità del Servizio e gestione dei soggiorni presso le strutture alternative	10
2.3.6 Servizio di soggiorno presso gli alberghi sostitutivi	11
2.3.7 Prenotazioni in alberghi sostitutivi	11
2.3.8 Caratteristiche del servizio negli alberghi	12
2.4 Variazioni e disdette delle prenotazioni dei soggiorni presso i Ferrotel.....	12
2.4.1 Variazioni delle prenotazioni dei soggiorni sistematici presso i Ferrotel	12
2.4.2 Disdetta delle prenotazioni dei soggiorni occasionali presso i Ferrotel.....	13
2.4.3 Variazioni delle prenotazioni dei soggiorni in alberghi sostitutivi	13
2.5 Erogazione del servizio di soggiorno nei Ferrotel o in strutture alternative.....	13
2.5.1 Erogazione del servizio di soggiorno nei Ferrotel	13
2.5.2 Erogazione del servizio del soggiorno in strutture alternative.....	15
2.6 Occupazione stabile del Ferrotel.....	15
2.7 Servizi e prodotti erogati su richiesta.....	15
2.8 Rendicontazione	16
2.8.1 Rendicontazione contabile del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative.....	16
2.8.2 Rendicontazione gestionale del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative	17
2.9 Gestione degli eventi straordinari.....	17
2.10 Verifica del rispetto degli standard qualitativi del servizio erogato.....	17
2.11 Customer survey	18
2.11.1 Procedure di controllo	19



3	INDICATORI DI RISULTATO E MODALITÀ DI MONITORAGGIO.	19
3.1	Indicatori di Risultato e modalità di monitoraggio	19
3.2	Penali	21
3.3	Service Report e Service Review Meeting	21
4.	GESTIONE DEL SERVICE LEVEL AGREEMENT	22
5.	ALLEGATI.....	22
6.	MODULISTICA.....	22



1. OBIETTIVI DEL SERVICE LEVEL AGREEMENT "SERVIZIO DI SOGGIORNO IN FERROTEL O IN STRUTTURE ALTERNATIVE"

Il presente allegato al Contratto di fornitura del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative, costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto medesimo come indicato all'articolo 2 ed ha l'obiettivo di regolamentare nel dettaglio i rapporti intercorrenti tra Ferservizi e Trenitalia e di supportare il processo di miglioramento continuo delle performance reciproche, attraverso la definizione dei servizi offerti in termini di livello del servizio, modalità di esecuzione, frequenza ed impegni reciproci tra Ferservizi e Trenitalia.

I soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio sono i seguenti:

per FERSERVIZI S.p.A.:

- Responsabile del Contratto per il servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito "RCF");
- Referente Gestionale del Contratto per il servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito "RGF");
- Referenti Territoriali del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito "RTF")
- Service Management Facility e Building

per TRENITALIA S.p.A.:

- Responsabile del Contratto e del Service Level Agreement per il servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito "RCT");
- Referenti Divisionali del Contratto per il servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito "RDT");
- Referenti Territoriali del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito "RTT").
- Le strutture Trenitalia che usufruiscono del servizio di soggiorno.

Laddove Trenitalia intenda consentire a soggetti diversi dal RCT di richiedere a Ferservizi l'erogazione dei servizi in oggetto, deve essere inviato al RCF un elenco con l'indicazione dei nominativi autorizzati a richiedere il servizio e sarà cura di Trenitalia comunicare tempestivamente ogni aggiornamento dello stesso.

Al fine di agevolare e velocizzare l'interscambio di informazioni, si conviene che, laddove nel presente documento sia prevista la trasmissione via mail di modulistica e/o comunicazioni "firmata", deve essere indicato il nome e cognome del sottoscrittore. Ciò, in quanto, l'accesso alla posta elettronica di quest'ultimo è possibile solo previo inserimento della password personale.

2. SERVIZI OFFERTI E LIVELLO DEL SERVIZIO

Con riferimento all'articolo 3 del Contratto di fornitura del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative, viene di seguito riportato il servizio fornito da Ferservizi a Trenitalia con la specifica del livello di servizio erogato in termini di modalità di esecuzione, frequenza, impegni reciproci di Ferservizi e di Trenitalia (come previsto dagli articoli 2 e 4 del contratto).

Nell'ambito del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative (di seguito servizio di soggiorno ferroviario) Ferservizi si impegna ad erogare il servizio di soggiorno ferroviario, presso Ferrotel e strutture alternative rispondenti alle disposizioni di legge vigenti nazionali e regionali, in materia di normativa prevenzioni infortuni, igiene degli ambienti di lavoro, prevenzione incendi e gestione delle emergenze, come da articolo 7 del contratto (Ferrotel e strutture alternative riportate in Allegato 5).

Per quanto riguarda le modalità di erogazione del servizio, si fa riferimento a quanto definito da:

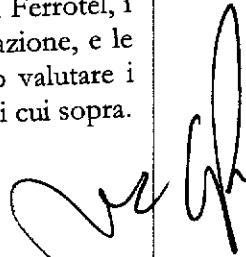
1. "Nuove disposizioni in materia di Ferrotel" del 24.9.2001 (Allegato 1), di seguito "Circolare Ferrotel";
2. "Disposizioni applicative N° 1 della circolare Ferrotel del 24.9.2001" (Allegato 2);
3. "Disposizioni applicative N° 2 della circolare Ferrotel del 24.9.2001" (Allegato 3);

i cui contenuti sono unitariamente recepiti nel presente Service Level Agreement.

Al fine di rendere uniforme la gestione delle procedure sul territorio, si ritiene opportuno che Ferservizi e Trenitalia provvedano all'individuazione di una propria figura professionale (il Referente Territoriale) responsabile di coordinare sul territorio le attività in oggetto. L'organizzazione ed il numero dei Referenti Territoriali sarà concordato tra Ferservizi e Trenitalia in funzione delle rispettive organizzazioni e competenze. In tal modo sarà possibile assicurare un presidio costante in ordine allo svolgimento delle attività necessarie alla attivazione del flusso operativo, secondo le modalità di seguito descritte.

L'elenco dei Referenti Territoriali identificati come sopra, è allegato al presente Service Level Agreement (Allegato 4a "Elenco dei Referenti Territoriali di Ferservizi" e Allegato 4b "Elenco dei Referenti Territoriali di Trenitalia"). Trenitalia e Ferservizi si impegnano a comunicare tempestivamente eventuali variazioni, sia in ordine ai nominativi, sia in ordine alle zone territoriali di competenza. Inoltre Trenitalia comunicherà a Ferservizi l'elenco delle strutture sul territorio con relativi responsabili, recapiti e CdC (Allegato 4c "Elenco delle Strutture Trenitalia"), autorizzate a prenotare i soggiorni nei Ferrotel e negli alberghi per esigenze connesse alla circolazione ferroviaria.

Ferservizi e Trenitalia congiuntamente, a seguito dei risultati dell'indagine pilota per la determinazione degli aspetti significativi del servizio di soggiorno presso i Ferrotel, definiranno i parametri di qualità ritenuti prioritari del servizio di soggiorno nei Ferrotel, i relativi valori attuali e obiettivo di primo livello, i tempi e le priorità di applicazione, e le modalità di verifica. Nell'ambito dei suddetti parametri di qualità si dovranno valutare i valori attuali che costituiranno la base di riferimento rispetto ai valori obiettivo di cui sopra.



Qualora il raggiungimento dei suddetti valori obiettivo comporti un onere economico, lo stesso sarà valutato da Trenitalia e Ferservizi, e sarà concordato con i Clienti del servizio e con il proprietario degli immobili il criterio di ripartizione dello stesso, nell'ambito di una più ampia strategia di Gruppo.

2.1 Ammissione al servizio

Il servizio di soggiorno presso i Ferrotel è destinato a persone appartenenti e non a Trenitalia, la cui attività lavorativa è connessa al sistema del trasporto ferroviario.

In particolare, hanno diritto alla fruizione del servizio le persone appartenenti alle categorie a), b), c) e d) di cui al punto 2 della Circolare, che per comodità di lettura si riassumono di seguito:

- a) personale di macchina e di scorta di Trenitalia, in servizio di condotta o di scorta;
- b) personale della Polfer, del Genio Ferrovieri, delle Ferrovie in concessione o estere, in servizio di condotta o di scorta per Trenitalia;
- c) altro personale di Trenitalia - diverso da quello di cui alla lettera a) - in missione fuori sede, in particolare:
 - c1) personale in missione fuori sede, qualora intenda fruire del servizio;
 - c2) personale che inizia o termina il turno di servizio in orari che non consentono - con riferimento ai mezzi pubblici di trasporto - di uscite o rientrare nella propria abitazione (dimora) prima o dopo l'effettuazione del servizio;
 - c3) altro personale nei casi in cui, in relazione alla funzionalità del servizio ferroviario, sussista l'interesse di Trenitalia ad autorizzare il soggiorno nei Ferrotel; (es. personale in trasferta per partecipazione a corsi di istruzione/formazione).
- d) personale di società, enti o altri soggetti terzi rispetto a Trenitalia, operanti nel ciclo industriale trasporto ferroviario o in settori collegati a quello dei trasporti e di interesse per Trenitalia, e con i quali la stessa abbia stipulato apposite convenzioni, come indicato al successivo paragrafo. Trenitalia (o proprie articolazioni organizzative) con la quale detti terzi saranno convenzionati costituiranno le relative "Strutture FS di Riferimento", per lo svolgimento delle attività relative al servizio, come stabilito al punto 2 della Circolare.

Si precisa che gli appartenenti alla categoria b) sono da intendersi soggetti terzi rispetto a Trenitalia e, pertanto anche per essi è necessaria la stipula di convenzioni.

Ai sensi del punto 2 della Circolare, le persone non riconducibili ad una delle precedenti categorie non potranno essere ammesse al servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo il personale di Trenitalia non in servizio, i familiari del personale di Trenitalia, i pensionati FS, soggetti terzi non convenzionati.

Qualora Trenitalia, o sue articolazioni organizzative, fossero interessate affinché persone appartenenti alle categorie b) e d) usufruiscano dei Ferrotel è necessario che le stesse provvedano alla stipula di apposite convenzioni con le società, enti o soggetti terzi da cui dette persone dipendono.

2.2 Nuove convenzioni con soggetti terzi

Per la stipula della convenzione occorre seguire la procedura in appresso descritta:

- Trenitalia, o le sue articolazioni organizzative, inviano una bozza della convenzione al RGF 30 giorni lavorativi prima dell'inizio di validità della convenzione stessa. La bozza dovrà contenere indicazioni in merito al soggetto terzo interessato al servizio, il settore di attività ed i motivi di connessione al sistema ferroviario e di interesse per Trenitalia, indicazioni circa le esigenze di soggiorno (Ferrotel, n. camere, giorni/periodicità), la durata della convenzione, le condizioni economiche di cui al paragrafo 2.7, l'impegno di adempiere gli obblighi previsti dalla Circolare e dalle relative disposizioni applicative.
- il RGF, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della bozza, provvede a verificarne i contenuti e rimette la bozza al mittente con autorizzazione alla stipula e con eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare. In particolare, la verifica riguarderà la conformità alla Circolare ed alle relative disposizioni applicative, la disponibilità delle camere richieste nel rispetto del criterio di priorità stabilito dalla Circolare.

Ai fini della rendicontazione e dell'attribuzione dei soggiorni, e fermo restando quanto indicato al paragrafo 2.8.1 in merito al riaddebito dei costi alle persone utilizzatrici dei Ferrotel, i soggiorni effettuati dalle persone convenzionate con Trenitalia e/o con una sua articolazione organizzativa saranno considerati uguali ai soggiorni effettuati dalle persone appartenenti a Trenitalia stessa che, pertanto, rappresenterà l'unico riferimento nei confronti della RGF per tutti i soggiorni suddetti.

A fronte di richieste di utilizzazione di Ferrotel da parte di società, enti, o altri soggetti terzi direttamente rivolte a Ferservizi, la stessa provvederà a stipulare la convenzione con i soggetti richiedenti.

Inoltre, Ferservizi, su indicazione di Trenitalia, provvederà anche a stipulare convenzioni anche con soggetti terzi che si siano rivolti a Trenitalia per richiedere l'utilizzazione dei Ferrotel. Pertanto, per i soggetti terzi convenzionati di cui ai suddetti casi, Ferservizi costituirà la struttura FS di riferimento.

Trenitalia si impegna a fornire a Ferservizi tutte le convenzioni in essere, al fine di consentire a Ferservizi di procedere alla loro regolarizzazione.

2.3 Gestione delle prenotazioni dei soggiorni

2.3.1 *Analisi e pianificazione del fabbisogno annuale di soggiorni in Ferrotel o in alberghi sostitutivi*

Ferservizi ogni anno entro il 30/9 formalizza la propria offerta di Ferrotel e alberghi sostitutivi assicurando la corretta tenuta, aggiornamento e diffusione dell'elenco (Allegato 5), con indicazione delle camere disponibili e dei recapiti dei RTF, competenti per territorio.

Il suddetto Allegato 5 sostituisce l'Allegato 2 del contratto.

Ogni anno, entro il 31/10, il RCT comunica al RCF la stima del numero di pernottamenti previsti per l'anno successivo, articolata per ciascuna Divisione di Trenitalia

(specificandone la categoria di appartenenza secondo il paragrafo 2.1) e per ferrotel e alberghi sostitutivi.

Il RCF sulla base della suddetta stima, procede alla formalizzazione del documento di budget, apre la "Scheda Cliente" (Modulo 1) e la trasmette, via mail, al RCT entro il 15/11. Quest'ultimo, entro 10 giorni dalla ricezione della scheda la restituisce, via mail, firmata per accettazione al RCF.

Inoltre, il RCT, entro 2 mesi dall'inizio di validità del nuovo orario ferroviario, fornirà a Ferservizi l'aggiornamento del fabbisogno annuale dei soggiorni, che sarà recepito nella prima riprevisione contabile di Ferservizi.

L'erogazione del servizio in oggetto, presuppone la pianificazione/prenotazione delle camere che dovrà essere effettuata, secondo i casi, con le modalità riportate nei paragrafi dal 2.3.2, 2.3.3 e 2.3.7.

2.3.2 Pianificazione sistematica dei soggiorni presso i Ferrotel

La pianificazione sistematica rappresenta una modalità di prenotazione, non nominativa, da utilizzarsi per esigenze di soggiorni di tipo sistematico e di quantità significativa, con particolare riguardo alle categorie a) e b) - personale di condotta o di scorta - ossia per esigenze di soggiorni con periodicità tipicamente connessa alla programmazione e all'effettuazione dei treni.

Lo strumento operativo adottato per la pianificazione sistematica è:

- il "Piano di Occupazione Standard per Trenitalia" (POS.T) (Modulo 2) per le prenotazioni dei soggiorni del personale appartenente a Trenitalia;
- il "Piano di Occupazione Standard per convenzionati Trenitalia" (POS.CT) (Modulo 3) per le prenotazioni dei soggiorni dei soggetti terzi convenzionati con Trenitalia (in particolare il Genio Ferrovieri, le Ferrovie concesse, le Ferrovie estere, la Polfer);

redatti da ciascuna struttura Trenitalia richiedente,

I POS.T ed i POS.CT, che si riferiscono al singolo Ferrotel, devono rispondere ai seguenti requisiti:

- avere un periodo di validità modulato secondo i criteri e le durate delle programmazioni orarie dei treni;
- indicare il numero di camere prenotate per ciascun giorno di effettuazione dei treni, l'orario di arrivo e di partenza, gli estremi (simbolo e numero) dei treni e la relativa periodicità, l'ufficio richiedente con relativi recapiti telefono, fax e CdC;
- essere debitamente sottoscritti dal responsabile della struttura Trenitalia (all.4c)

Inoltre, con riferimento ai POS.CT per i convenzionati, Trenitalia, o la sua articolazione organizzativa, ha l'onere di apporre il visto per l'autorizzazione ai fini dell'attribuzione dei soggiorni e dell'addebito dei relativi costi alle strutture FS di riferimento.

Il POS.T ed il POS.CT, compilati e firmati, vengono inviati, via fax o e-mail, ai RTF e per conoscenza ai RTT competenti geograficamente entro 40 giorni solari dall'inizio del periodo di validità dei POS stessi.

La conferma circa la disponibilità delle camere viene comunicata dai RTF alle strutture Trenitalia richiedenti e per conoscenza al RTT competente entro 20 giorni solari dalla data di ricezione dei POS.

In caso di prenotazione tardiva del soggiorno, il RTF provvede a soddisfare le richieste pervenute nei limiti della disponibilità delle camere e comunque dando priorità al personale della categoria a) e b), come al paragrafo 2.1, sempre nel rispetto dell'ordine dei tempi di prenotazione.

2.3.3 Prenotazioni occasionali dei soggiorni presso i Ferrotel

Per esigenze di soggiorni occasionali ed in quantità limitata, in genere con riguardo al personale delle categorie c) e d) - altro personale Trenitalia o convenzionato - e comunque in tutti gli altri casi non riconducibili al precedente paragrafo, le prenotazioni avvengono attraverso la modalità della prenotazione nominativa (PN).

Per inoltrare tale richiesta, il Dirigente responsabile dell'ufficio di appartenenza del personale utente compila e firma la seguente modulistica:

- il modulo "Prenotazione Nominativa per Trenitalia" (PN.T) (Modulo 4) per le prenotazioni dei soggiorni del personale appartenente a Trenitalia;
- il modulo "Prenotazione Nominativa per convenzionati Trenitalia" (PN.CT) (Modulo 5) per le prenotazioni dei soggiorni dei soggetti terzi convenzionati con Trenitalia (in particolare il Genio Ferrovieri, le Ferrovie concesse, le Ferrovie estere, la Polfer);

e la invia, direttamente al Ferrotel interessato, a mezzo fax, in tempo utile per la conferma della disponibilità delle camere. La disponibilità di cui sopra sarà garantita solo per le prenotazioni pervenute con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi, nei limiti delle modalità di fruizione descritte nel par. 2.3.5 (soggiorni ammessi in alberghi aggiuntivi).

Per i Ferrotel non dotati di fax, la prenotazione dovrà avvenire telefonicamente, trasmettendo il modulo, debitamente compilato e sottoscritto al RTF, e consegnandolo in copia al Ferrotel, al momento dell'arrivo.

La Prenotazione Nominativa contiene i seguenti elementi:

- il Ferrotel interessato,
- il periodo di validità della prenotazione (prenotazione dal/al, periodicità),
- il numero di camere prenotate,
- l'orario di arrivo e di partenza
- il nominativo dei prenotati,
- la struttura di appartenenza,
- l'eventuale Struttura FS di Riferimento per i terzi convenzionati,
- gli estremi della convenzione,
- l'ufficio richiedente con relativi recapiti telefono, fax e mail.

Inoltre, con riferimento alle PN.CT per i convenzionati, Trenitalia, o la sua articolazione organizzativa, ha l'onere di apporre il visto per l'autorizzazione ai fini dell'attribuzione dei soggiorni e dell'addebito dei relativi costi alle strutture FS di riferimento.

Per le richieste pervenute oltre il suddetto termine, Ferservizi non garantisce l'erogazione del servizio.

Solo nei casi eccezionali (es. treni straordinari, perturbazioni della circolazione), fermo restando la disponibilità di camere nel Ferrotel, qualora i tempi di prenotazione non possono essere rispettati, al personale di Trenitalia è consentito di recarsi direttamente al Ferrotel ove consegnerà il modulo di prenotazione (PN.T) debitamente compilato e firmato ovvero compilerà l'apposito "Modulo di autocertificazione" (Modulo 6) nella sezione prenotazione d'emergenza.

Nel caso in cui presso il Ferrotel si presenti una persona diversa da quella indicata sulla prenotazione nominativa, questi dovrà compilare il "Modulo di autocertificazione" nella sezione cambio nominativo.

Entro 3 giorni dal pernottamento il suddetto modulo verrà inviato via fax al RTT competente per le opportune verifiche. In ogni caso il soggiorno così effettuato sarà contabilizzato a tutti gli effetti quale pernottamento erogato a Trenitalia.

2.3.4 Gestione delle prenotazioni per gli Agenti Polfer

Nei casi in cui le attività svolte dalla Polfer richiedessero particolari esigenze di riservatezza, le relative prenotazioni potranno essere effettuate, sempre utilizzando il modulo PN.CT, anche senza il visto di autorizzazione di RTT, il quale dovrà provvedere al più presto a sanatoria.

2.3.5 Priorità del Servizio e gestione dei soggiorni presso le strutture alternative.

Nel caso in cui vi sia una limitata disponibilità di camere presso i Ferrotel rispetto alle richieste pervenute, l'applicazione di quanto previsto al precedente paragrafo 2.1, presuppone che le categorie a), b), c) e d) avranno priorità di fruizione del servizio secondo la data di prenotazione e nell'ordine in cui sono scritte.

La disponibilità di camere dovrà essere garantita anche attraverso l'albergo aggiuntivo solo e soltanto per le categorie a) e b) ovvero i casi direttamente connessi alla circolazione ferroviaria, fermo restando il rispetto dei termini di prenotazione.

Si precisa che:

- di norma non sono ammessi soggiorni a fronte di disponibilità delle camere nel ferrotel. Eventuale deroga potrà essere accettata su espressa richiesta scritta del RCT.
- non sono ammesse le autocertificazioni;
- Ferservizi non risponderà di eventuali richieste di soggiorno rivolte da Trenitalia e/o sue articolazioni organizzative autonomamente agli alberghi;

Il RTF geograficamente competente si attiva nella ricerca di strutture alternative ai Ferrotel.

In particolare, tale ricerca si orienta verso Ferrotel ubicati nella medesima località o in altra facilmente raggiungibile, oppure presso alberghi aggiuntivi di qualità non inferiore a quella dei Ferrotel e ubicate nei pressi della stazione principale. Una volta trovata la sistemazione, il RTF comunica, a mezzo fax/e-mail, al Dirigente responsabile dell'ufficio richiedente di Trenitalia la conferma della disponibilità del soggiorno e l'indirizzo della struttura alternativa.

Faranno carico a Ferservizi la definizione di appositi accordi con dette strutture alberghiere, la gestione degli stessi ed i relativi costi, incluso quelli eventuali di trasporto, che andranno a sommarsi agli altri costi di gestione dei Ferrotel.

2.3.6 Servizio di soggiorno presso gli alberghi sostitutivi

Il servizio di soggiorno negli alberghi sostitutivi sarà erogato solo nei confronti del personale appartenente alle categorie a) e b) di cui al par. 2.1 ovvero ai casi direttamente connessi alla circolazione ferroviaria. L'attivazione di alberghi sostitutivi nelle località sprovviste di ferrotel in esercizio potrà avvenire secondo le modalità in appresso.

Il RCT richiede per iscritto l'attivazione di alberghi sostitutivi indicando la località, il fabbisogno medio e massimo giornaliero, il periodo di validità, le strutture Trenitalia autorizzate alle richieste di soggiorno e, ove già in uso, informazioni sull'albergo utilizzato da Trenitalia per il quale si richiede la presa in gestione della convenzione.

La richiesta dovrà pervenire entro 2 mesi dalla data di decorrenza del servizio per i nuovi alberghi da attivare ovvero 1 mese per gli alberghi già in uso o convenzionati.

Si precisa che, con riferimento agli alberghi sostitutivi già presi in gestione o attivati nel periodo pregresso (fino al 31/05/04), Trenitalia, nella figura del RCT, invierà a Ferservizi, nella figura del RGF, la richiesta scritta a conferma dell'attivazione del servizio, ovvero la richiesta di cessazione del servizio.

2.3.7 Prenotazioni in alberghi sostitutivi

Le strutture Trenitalia autorizzate (all.4c), inviano ai RTF entro 40 giorni solari prima della validità del soggiorno il "Piano Occupazione Albergo" (POA) (Modulo 10) debitamente compilato. Entro 20 giorni dalla ricezione della richiesta, i RTF inviano alle strutture Trenitalia richiedenti la conferma della disponibilità del soggiorno, il nome dell'albergo e l'indirizzo.

Il POA, in analogia al POS, rappresenta una modalità di prenotazione per soggiorni di tipo sistematico non nominativa, per esigenze di soggiorni con periodicità tipicamente connessa alla programmazione e all'effettuazione dei treni.

Il POA (mod. 10) contiene le seguenti informazioni:

1. nome della località
2. periodo di validità della prenotazione
3. il numero di camere prenotate per ciascun giorno di effettuazione dei treni (settimana "tipo"), l'orario di arrivo e di partenza dalla stazione ferroviaria, gli estremi (simbolo e

numero) dei treni e la relativa periodicità, l'ufficio richiedente con relativi recapiti telefono, fax e CdC.

I POA ritenuti validi devono essere debitamente sottoscritti dal responsabile della struttura Trenitalia.

Si precisa che il servizio di soggiorno sarà erogato nel rispetto dei seguenti criteri:

- la disponibilità delle camere sarà garantita nei limiti dei soggiorni massimi giornalieri comunicati nel POA, pervenuti nei termini sopra indicati.
- non sono ammesse prenotazioni in alberghi diversi da quelli individuati come sopra. Eventuale deroga potrà essere accettata su espressa richiesta scritta del RCT.
- Ferservizi non risponderà di eventuali richieste di soggiorno rivolte da Trenitalia e/o sue articolazioni organizzative autonomamente agli alberghi;
- non sono ammesse le autocertificazioni.

I costi e eventuali ulteriori modalità di erogazione dei pernottamenti in alberghi sostitutivi dovranno essere disciplinate secondo quanto previsto al par. 2.7.

2.3.8 Caratteristiche del servizio negli alberghi

Il RCT fornirà al RCF le eventuali caratteristiche del servizio di soggiorno ritenute vincolanti nella individuazione degli alberghi (es. n° di stelle, camere singole/doppie, con/senza aria condizionata, servizio con/senza prima colazione, modalità di trasporto, costi, etc.).

Nel caso in cui l'albergo non fosse facilmente raggiungibile o nei casi di lontananza dalla stazione principale, sarà cura di Ferservizi provvedere al trasporto del cliente, i cui oneri andranno a sommarsi agli altri costi di gestione del servizio.

Si conviene che l'utilizzo del mezzo per il trasferimento dalla stazione ferroviaria all'albergo e viceversa è ammesso qualora la distanza pedonale sia superiore a 400 metri. In tali casi il trasferimento sarà organizzato da Ferservizi tra le alternative possibili (navetta, taxi) tenendo conto delle frequenze e dei volumi.

Eventuali deroghe alle condizioni di trasferimento suddette potranno essere consentite su espressa richiesta scritta del RCT.

2.4 Variazioni e disdette delle prenotazioni dei soggiorni presso i Ferrotel

2.4.1 Variazioni delle prenotazioni dei soggiorni sistematici presso i Ferrotel

Trenitalia comunica le eventuali variazioni relative ai POS.T ed ai POS.CT già approvati, al RTF, a mezzo fax o e-mail, al massimo entro 3 giorni lavorativi dalla data di prenotazione oggetto della variazione. Tale comunicazione avviene tramite la compilazione, da parte

delle strutture Trenitalia richiedenti dei moduli "Piano di Occupazione Standard per Trenitalia" (POS.T) o "Piano di Occupazione Standard per convenzionati Trenitalia" (POS.CT) da inviare per conoscenza al RTT competente per territorio. Resta inteso che le versioni successive dei POS.T e dei POS.CT annullano e sostituiscono le precedenti.

Per le variazioni pervenute oltre il suddetto termine, Ferservizi provvederà alla soddisfazione della richiesta nei limiti delle camere disponibili esclusivamente nei Ferrotel. Le strutture Trenitalia che usufruiscono del servizio dovranno comunicare comunque le variazioni/disdette sopraggiunte anche oltre il termine dei 3 giorni.

In assenza di disdetta, ai fini della rendicontazione, i costi dei soggiorni saranno addebitati anche in caso di mancata fruizione del servizio.

2.4.2 Disdetta delle prenotazioni dei soggiorni occasionali presso i Ferrotel

Trenitalia comunica le eventuali disdette delle prenotazioni nominative facendo pervenire, a mezzo fax, i moduli "Prenotazione Nominativa per Trenitalia" (PN.T) e "Prenotazione Nominativa per convenzionati Trenitalia" (PN.CT) al massimo entro 2 giorni lavorativi prima della data di prenotazione oggetto della disdetta, direttamente al Ferrotel interessato.

Per i Ferrotel non dotati di fax la disdetta dovrà avvenire telefonicamente e il modulo debitamente compilato e sottoscritto dovrà essere trasmesso al RTF.

In assenza di disdetta, ai fini della rendicontazione, i costi dei soggiorni saranno addebitati anche in caso di mancata fruizione del servizio.

2.4.3 Variazioni delle prenotazioni dei soggiorni in alberghi sostitutivi

Le eventuali variazioni al POA, prenotazioni aggiuntive, saranno evase se pervenute al RTF entro 10 giorni dalla data del soggiorno e nei limiti del fabbisogno massimo giornaliero comunicato. Resta inteso che le versioni successive dei POA annullano e sostituiscono le precedenti.

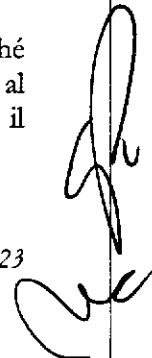
Le disdette al POA dovranno essere comunicate al RTF entro 3 giorni dalla data del soggiorno. Resta inteso che le disdette pervenute oltre i suddetti termini, ovvero i soggiorni non disdetti e non fruiti saranno rendicontati e addebitati a costo pieno.

2.5 Erogazione del servizio di soggiorno nei Ferrotel o in strutture alternative

2.5.1 Erogazione del servizio di soggiorno nei Ferrotel

L'accesso ai Ferrotel è consentito solo al personale indicato al paragrafo 2.1, autorizzato da Trenitalia, secondo le seguenti modalità:

- per quanto attiene alle prenotazioni effettuate attraverso i POS.T ed i POS.CT, poiché tali moduli non sono nominativi, gli utenti che debbono usufruire del servizio, al momento dell'ingresso presso il Ferrotel, dichiarano, sotto la propria responsabilità, il treno sul quale hanno prestato servizio e/o quello successivo programmato;



- per quanto attiene alle prenotazioni effettuate con PN.T e PN.CT costituiscono documenti di autorizzazione alla fruizione del servizio, poiché sono moduli nominativi.

Al momento dell'arrivo presso il Ferrotel, l'utente esibisce un documento di riconoscimento (inclusa la Carta di Libera Circolazione) al personale addetto all'accoglienza e dichiara la struttura di appartenenza, numero di matricola (CID), l'eventuale Struttura FS di riferimento per i soggiorni convenzionati, il numero del treno sul quale ha effettuato o effettuerà il servizio per il personale di macchina e di bordo, per l'associazione alla prenotazione.

Il personale addetto alla reception verifica le dichiarazioni rilasciate dal cliente con i dati riportati nei POS e/o nei moduli per la PN e ne registra la presenza sull'apposito "Registro delle presenze e dei soggiorni" (Modulo 7).

Ai fini della compilazione del suddetto registro, gli addetti alla reception, possono avvalersi della collaborazione degli utenti, che sono tenuti a fornire tutte le informazioni necessarie alla compilazione del registro stesso, e delle apposite tabelle di ausilio come, ad esempio, quella di "Codificazione delle strutture di appartenenza" (Allegato 6) e "Simboli Treni" (Allegato 7), esposte nei Ferrotel.

Il personale terzo convenzionato di nazionalità straniera, non appartenente all'Unione Europea, potrà accedere ai Ferrotel solo previa esibizione del passaporto.

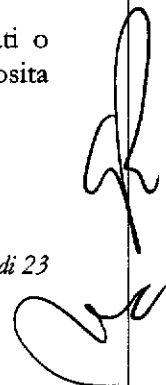
Inoltre, all'ingresso nel Ferrotel, tutti gli utenti appartenenti a soggetti terzi convenzionati (categorie b) e d)) sono tenuti alla compilazione della "Scheda di notificazione" (Modulo 8), in applicazione della legge sulla Pubblica Sicurezza.

Successivamente il personale addetto alla reception provvede, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a:

- assegnare la camera e consegnarne le chiavi all'utente, il quale, ad ogni uscita dal Ferrotel, è tenuto a restituirle al personale addetto al Ferrotel;
- assicurare la pulizia della camera;
- assicurare la presenza della dotazione standard di biancheria da camera e dei prodotti per l'igiene personale;
- effettuare, a richiesta, il servizio di sveglia;
- sostituire eventuale materiale danneggiato o inutilizzabile;
- fornire eventuali informazioni richieste dall'utente in merito ai servizi previsti (ad esempio collegamenti, presenza di distributori di snack e bevande);
- assicurare la sorveglianza del Ferrotel
- fornire il questionario per la valutazione del servizio e conservarne le copie compilate.

Le suddette attività saranno meglio definite nell'ambito dei parametri di qualità di cui al paragrafo 2.

I RTF segnaleranno, dopo averne individuato i responsabili, eventuali danni arrecati o riscontrati nelle camere o negli spazi comuni dei Ferrotel, inviandone apposita documentazione a RTT.



Al momento della liberazione della camera, il personale addetto alla reception rilascia all'utente una ricevuta fiscale nella quale è riportato il nome del Ferrotel e la dicitura "Corrispettivo non pagato" ai sensi della Circolare del 24.9.2001" nonché il numero dei pernottamenti fruiti..

2.5.2 Erogazione del servizio del soggiorno in strutture alternative

Nel caso in cui la struttura alternativa sia ancora un Ferrotel, l'erogazione del servizio oggetto del presente documento avviene secondo le modalità definite nel precedente paragrafo 2.5.1.

Nel caso in cui la struttura alternativa sia una struttura alberghiera, l'erogazione del servizio oggetto del presente documento avviene secondo le modalità definite nei precedenti paragrafi dal 2.3.5. al 2.3.8

2.6 Occupazione stabile del Ferrotel

Il soggiorno nei Ferrotel è rivolto ad esigenze con una frequenza di tipo sistematico o occasionale, di durata pari ad un numero limitato di giorni. In generale, non sono ammesse permanenze (cd. "occupazioni stabili") che non rispondono a dette caratteristiche, con esclusione di casi eccezionali per i quali i RDT abbia autorizzato una specifica deroga temporanea.

Qualora il RTF rilevi la presenza di "occupazioni stabili" non debitamente autorizzate, lo stesso provvederà immediatamente a trasmettere al soggetto interessato l'invito formale a lasciare il Ferrotel entro 15 giorni naturali consecutivi dalla comunicazione, trasmettendo copia di detta comunicazione alla relativa struttura di appartenenza e, ove esistente, alla Struttura FS di riferimento nonché al RDT e per conoscenza al RCT.

L'RDT si impegna entro detto termine a risolvere le occupazioni stabili tramite autorizzazione o liberazione delle relative camere. Resta inteso che i costi del soggiorno di tutte le "occupazioni stabili" graveranno sulla struttura di appartenenza, ovvero sulla Struttura FS di Riferimento (nel caso di personale terzo convenzionato).

Il personale regolarmente ammesso ad occupare stabilmente il ferrotel è tenuto al rispetto delle norme di buona condotta.

In particolare :

- dovrà restituire la chiave alla reception ogni volta che si allontana dal ferrotel
- non è consentito l' uso di attrezzature/apparecchiature diverse da quelle in dotazione nelle camere (es. fornelli elettrici, frigoriferi, stufe elettriche).

2.7 Servizi e prodotti erogati su richiesta

Nel caso in cui il RCT richieda al RCF l'erogazione di servizi aggiuntivi rispetto a quanto attualmente contrattualizzato, ovvero lo sviluppo di un nuovo report contabile/gestionale,

Trenitalia e Ferservizi valuteranno l'opportunità di costituire un apposito Gruppo di Lavoro Ferservizi/Trenitalia che provvederà a svolgere le seguenti attività:

- analizzare ed elaborare lo studio di fattibilità;
- formulare una proposta di intervento, con particolare riferimento a referenti di progetto, impegni reciproci, tempi e relativi costi, da sottoporre all'approvazione dei RCT e RCF.

Il RCF riceve da Trenitalia la suddetta proposta approvata.

Successivamente il Gruppo di Lavoro Ferservizi/Trenitalia provvede a:

- eseguire le attività operative previste interfacciandosi direttamente con il referente di progetto per Trenitalia;
- al termine delle attività fornire un resoconto in ordine agli obiettivi raggiunti rispetto a quelli pianificati, sia in termini qualitativi che quantitativi, corredato del relativo report di rendicontazione contabile.

Ferservizi provvederà alla fatturazione dei corrispettivi relativi all'intervento, con la frequenza e per gli importi definiti in fase progettuale.

2.8 Rendicontazione

2.8.1 *Rendicontazione contabile del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative*

Entro il 20 del mese successivo al trimestre di riferimento, il RGF provvede alla compilazione ed all'invio, via fax o via mail, al RCT del "Report contabile dei soggiorni in Ferrotel" (Modulo 11 a, 11b, 11c), "Report contabile dei soggiorni in alberghi aggiuntivi" (Modulo 12 a, 12b), "Report contabile dei soggiorni in alberghi sostitutivi" (Modulo 13 a, 13b), riepilogativo dei tre mesi di riferimento. Entro 20 giorni solari dalla ricezione del report, ricevuti tutti gli eventuali chiarimenti richiesti, anche tramite appositi incontri, lo stesso deve pervenire, firmato per accettazione, al RCF.

Ai fini della rendicontazione, si precisa che:

- il soggiorno è da intendersi quale disponibilità di una camera per un periodo uguale o inferiore a venti ore consecutive;
- i soggiorni effettuati dai soggetti convenzionati con Trenitalia sono considerati alla stregua dei soggiorni del personale appartenente a Trenitalia stessa.

In occasione delle riprevisioni contabili di Gruppo, il RCF provvederà all'aggiornamento della "Scheda Cliente" ed all'invio della stessa al RCT.

Trenitalia e Ferservizi concordano che la modalità di rendicontazione descritta nel presente paragrafo verrà adottata a decorrere dall'esercizio 2005.

2.8.2 Rendicontazione gestionale del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative

Ogni anno, entro il 28 febbraio dell'anno successivo all'anno di riferimento, Ferservizi elabora una "Relazione Gestionale" relativa alla gestione del servizio di soggiorno ferroviario, che sarà inviata al RCT da RCF. La Relazione Gestionale riporterà considerazioni di tipo economico e strategico, nonché eventuali soluzioni alternative per l'erogazione del servizio, volte a perseguire l'ottimizzazione dei costi, la razionalizzazione delle risorse ed il soddisfacimento delle esigenze del Cliente.

Entro il 31 marzo il RCT, il RCF e il RGF si incontrano per discutere in merito alle osservazioni/valutazioni riportate nella "Relazione Gestionale", in modo tale da definire una linea di condotta comune e condivisa in merito al servizio di soggiorno. L'esito di tale riunione viene opportunamente formalizzato in un verbale sottoscritto da entrambe Trenitalia e Ferservizi (Piano delle Azioni di Miglioramento).

Qualora Ferservizi voglia proporre una modifica nell'organizzazione del servizio in oggetto, in tempi diversi rispetto alla condivisione della Relazione Gestionale, ovvero ritenga opportuno segnalare a Trenitalia problematiche relative all'erogazione del servizio presso singoli Ferrotel, provvederà a contattare direttamente il RCT per la successiva fase di negoziazione.

2.9 Gestione degli eventi straordinari

Qualora si verificano eventi straordinari riconducibili, ad esempio, ad una delle seguenti tipologie:

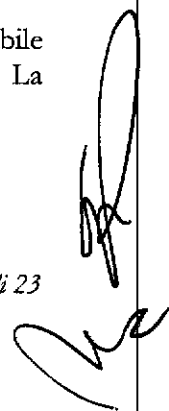
- operazioni societarie di carattere straordinario, a titolo esemplificativo e non esaustivo, acquisizioni, scissioni, scorpori, cessioni di ramo d'azienda e qualsivoglia altra operazione straordinaria che modifichi in misura sostanziale gli assetti societari del Gruppo FS;
- modifiche della legislazione applicabile;
- modifiche sostanziali dell'articolazione organizzativa di Trenitalia;

tali da comportare un significativo impatto organizzativo/economico sulla organizzazione di Ferservizi, Trenitalia e Ferservizi svolgeranno le attività definite nel precedente paragrafo 2.7.

Le attività in oggetto, gestite come evento straordinario, saranno puntualmente rendicontate e fatturate secondo le modalità ed i termini di volta in volta concordati tra Trenitalia e Ferservizi.

2.10 Verifica del rispetto degli standard qualitativi del servizio erogato

Nel caso in cui l'utente di Trenitalia riscontri problemi, carenze o disservizi, è possibile presentare un reclamo scritto compilando il modulo "Scheda Reclamo" (Modulo 9). La gestione dei suddetti reclami è così articolata:



- l'utente compila la "Scheda Reclamo" (modello in duplice copia), ne trattiene una copia e la invia al RTT di competenza (la competenza si riferisce al ferrotel per il quale si effettua reclamo)
- Il RTF si attiva immediatamente per la risoluzione del problema, riporta sul modulo la descrizione dell'intervento effettuato e dei risultati ottenuti a seguito dello stesso, ed invia il modulo al RTT.

Nell'ambito dei Service Report del 2° e 4° trimestre, Service Manager Facility e Building si impegna a:

- elaborare un report riepilogativo delle informazioni desunte dalle rilevazioni dei reclami raccolte;
- redigere una relazione di commento e analisi delle cause di disservizio a maggior frequenza/impatto sul Cliente;

Eventuali azioni correttive saranno inserite nel piano delle azioni di miglioramento condiviso con Trenitalia nell'ambito del primo Service Review Meeting di ciascun anno e quindi successivamente monitorato per delivery attese e scadenze temporali delle azioni avviate.

2.11 Customer survey

La rilevazione della customer satisfaction sarà effettuata attraverso la somministrazione del "Questionario di gradimento del servizio di soggiorno presso i Ferrotel" la cui versione definitiva sarà messa a punto a seguito del "Progetto Pilota per la rilevazione della customer satisfaction" avviato nel mese di Aprile 2004.

Tale progetto ha le seguenti finalità:

- taratura del questionario di valutazione: validazione dei 5 item condivisi con Trenitalia;
- selezione di altri item / aspetti del servizio ritenuti significativi;
- customer survey rispetto ai 21 ferrotel oggetto delle indagini;
- definizione dei livelli di qualità relativamente ai seguenti aspetti:
 - Conformità procedurale;
 - Comportamento del personale di gestione;
 - Igiene, pulizia e comfort delle camere e degli spazi comuni dei Ferrotel;
 - Manutenzione

A regime, e comunque non prima del mese di ottobre 2004, presso ogni portineria dei ferrotel saranno disponibili copie del questionario di gradimento che verranno consegnate agli utenti, raccolte una volta compilate e consegnate al RTF che li trasmetterà a Service Management Facility e Building.

I dati saranno elaborati secondo le indicazioni condivise a seguito del Progetto Pilota e saranno presentati con cadenza semestrale, nell'ambito del Service Review Meeting di riferimento.

2.11.1 Procedure di controllo

Trenitalia si riserva la facoltà di effettuare controlli, ispezioni e verifiche circa la rispondenza del servizio fornito ai parametri di qualità da definire. Il controllo di qualità del servizio sarà effettuato attraverso la compilazione di apposite schede, mediante prelievo di campioni da sottoporre ad analisi chimiche e microbiologiche e l'uso di strumentazione specifica.

Ferservizi, inoltre, dovrà eseguire, periodicamente, comunque non meno di 1 volta l'anno per Ferrotel, provvedendo direttamente al relativo pagamento, analisi chimiche microbiologiche su un adeguato campione di superfici oggetto degli interventi di pulizia, ai fini della verifica del rispetto dei requisiti minimi prescritti. Le analisi dovranno essere eseguite da laboratori autorizzati e qualificati.

Tutta la documentazione di registrazione dei controlli eseguiti, compresi i risultati degli accertamenti batteriologici, viene inoltrata a RCT.

Trenitalia effettuerà, in qualsiasi momento e con un adeguato preavviso a Ferservizi, controlli tesi a verificare il rispetto, da parte di Ferservizi, delle obbligazioni contrattuali e della rispondenza alle prescrizioni sia del servizio fornito, sia dei livelli di qualità raggiunti.

I controlli di Trenitalia, potranno essere eseguiti direttamente, con proprio personale o ricorrendo a terzi incaricati.

Almeno una volta nell'anno solare, Trenitalia e Ferservizi concorderanno un campione di Ferrotel presso i quali inviare una commissione d'ispezione composta di due persone per Trenitalia e due per Ferservizi. Tale ispezione è tesa al controllo del rispetto delle obbligazioni contrattuali e della rispondenza qualitativa del servizio fornito.

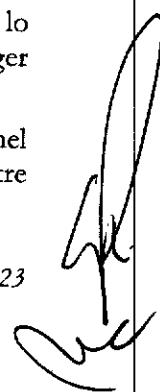
3 INDICATORI DI RISULTATO E MODALITÀ DI MONITORAGGIO.

3.1 Indicatori di Risultato e modalità di monitoraggio

Il livello del servizio fornito da Ferservizi, nonché la corretta esecuzione delle attività di competenza da parte di Trenitalia, vengono monitorati tramite Indicatori di Risultato significativi, rappresentativi e misurabili (Key Performance Indicator), individuati e condivisi con il Cliente ed i relativi valori target, riportati all'interno del paragrafo "Analisi Indicatori e criticità" del Service Report.

I dati funzionali alla determinazione degli indicatori vengono rilevati dal RGF durante lo svolgimento delle attività e comunicati per le successive elaborazioni al Service Manager Facility e Building.

I valori assunti dall'indicatore nel trimestre sono confrontati con quelli registrati nel trimestre analogo dell'anno precedente, quando disponibili, ovvero con quelli del trimestre



precedente.

I risultati di tale analisi saranno condivisi tra RCT e il RCF/RGF nell'ambito dei Service Review Meeting, salvo eventuali richieste di Trenitalia. I risultati emersi dall'analisi degli indicatori rilevati costituiscono il presupposto, oggettivo, per la successiva definizione e condivisione degli interventi di miglioramento della qualità del servizio.

In occasione dei Service Review Meeting le Parti potranno confermare i suddetti indicatori, ovvero proporre e concordarne di nuovi, più efficaci ai fini della misurazione della qualità dei Servizi di Soggiorno in Ferrotel e in strutture alternative.

Gli indicatori concordati sono di seguito elencati:

1. *Indice di efficienza nella programmazione degli eventi straordinari* (che comportano l'indisponibilità di camere presso i Ferrotel).

Al numeratore si pone il numero di volte in cui Ferservizi è ricorso a strutture alternative anche quando il soggiorno era stato prenotato e confermato presso i Ferrotel, al denominatore, il totale dei servizi prenotati da Trenitalia e confermati da Ferservizi presso i ferrotel.

2. *Indice di difettosità nella pianificazione dei servizi di soggiorno presso i Ferrotel*

Al numeratore il numero di soggiorni disdetti nei termini, i soggiorni non disdetti e le autocertificazioni, al denominatore, il totale dei servizi prenotati da Trenitalia e confermati da Ferservizi presso i ferrotel.

3. *Indice di inefficiente programmazione dei servizi ordinari*

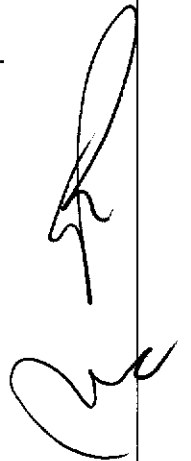
Al numeratore il numero di volte in cui Trenitalia è ricorso al sistema della autocertificazione per la prenotazione di servizi presso i Ferrotel, al denominatore il numero di prenotazioni confermate nel periodo (soggiorni effettivamente fruiti).

4. *Indice di mancata disdetta dei servizi di soggiorno prenotati nei Ferrotel*

Al numeratore il numero di volte in cui Trenitalia non ha disdetto la prenotazione di servizi presso i Ferrotel, al denominatore il numero prenotazioni confermate nel periodo presso i Ferrotel.

Gli indicatori 2 e 4 sono analizzati sia per Trenitalia tutta, sia per singola struttura/divisione organizzativa della società (KPI 2° integrato; KPI 4° integrato).

Entro gennaio 2005 sarà definito, per ciascun indicatore, l'obiettivo minimo di efficienza.



3.2 Penali

Le modalità di applicazione e le relative entità delle penali saranno definite dalle Parti secondo quanto stabilito dall'art.12 del contratto.

Inoltre si precisa che, in caso di penali/multe, comminate a Trenitalia da Enti esterni, a causa di Ferservizi, Trenitalia addebiterà a Ferservizi il pagamento dei relativi importi

3.3 Service Report e Service Review Meeting

La valutazione congiunta di tutti i fenomeni correlati alla erogazione/produzione dei servizi contrattualizzati confluisce nel Service Report, documento prodotto dal RGF con il supporto del Service Manager Facility e Building.

Il Service Report sarà oggetto di condivisione con il Cliente, nel rispetto della comune finalità di trarre il massimo vantaggio informativo dalle elaborazioni in esso contenute: esso sarà pertanto presentato in un apposito Service Review Meeting alla presenza del RCT, del RCF, del RGF e del Service Manager Facility e Building.

Ciascuno dei soggetti indicati potrà invitare eventuali ulteriori soggetti aziendali ritenuti utili alla discussione. Gli obiettivi attesi dalla presentazione del Service Report con i Clienti sono:

- condividere le attività svolte relativamente a ciascuna linea di servizio contrattualizzata ed i principali eventi che hanno caratterizzato l'operatività di Ferservizi nel periodo preso in esame;
- monitorare il raggiungimento dei livelli di servizio definiti;
- individuare in modo sistematico le aree di criticità e concordare con i Clienti le possibili azioni da realizzare, anche congiuntamente, che possano migliorare il servizio (Piano delle Azioni di Miglioramento);
- definire e/o modificare i protocolli di comunicazione;
- concordare gli sviluppi del servizio e le eventuali innovazioni;
- Service Manager Facility e Building organizza il Service Review Meeting con periodicità trimestrale.



4. GESTIONE DEL SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il Service Level Agreement, firmato da Ferservizi e Trenitalia, ha validità dal 9/7/2004 al 31/12/2005, data di scadenza del contratto di servizio di fornitura del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative, di cui costituisce un allegato.

Il presente documento potrà essere modificato e/o integrato in qualunque momento, su richiesta di uno dei due RC. Le modifiche e/o integrazioni, una volta condivise tra Ferservizi e Trenitalia, vengono firmate, per approvazione, dai Responsabili del "Contratto di fornitura del Servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative". Resta inteso che, dal momento di emissione della nuova versione del Service Level Agreement, la precedente edizione è da considerarsi obsoleta e pertanto non applicabile.

5. ALLEGATI

Allegato 1: Nuove disposizioni in materia di Ferrotel del 24.9.2001

Allegato 2: Disposizioni applicative N° 1 della circolare Ferrotel del 24.9.2001

Allegato 3: Disposizioni applicative N° 2 della circolare Ferrotel del 24.9.2001

Allegato 4a: Elenco dei referenti territoriali di Ferservizi

Allegato 4b: Elenco dei referenti territoriali di Trenitalia

Allegato 4c: Elenco dei referenti/responsabili delle strutture Trenitalia

Allegato 5: Ferrotel in esercizio

Allegato 6: Codificazione delle Strutture di Appartenenza

Allegato 7: Simboli Treni

6. MODULISTICA

Modulo 1: "Scheda Cliente"

Modulo 2: "Piano di Occupazione Standard per Trenitalia"

Modulo 3: "Piano di Occupazione Standard per convenzionati Trenitalia "

Modulo 4: "Prenotazione Nominativa per Trenitalia"

Modulo 5: "Prenotazione Nominativa per convenzionati Trenitalia"

Modulo 6: "Modulo di Autocertificazione"

Modulo 7: "Registro delle presenze e dei soggiorni"

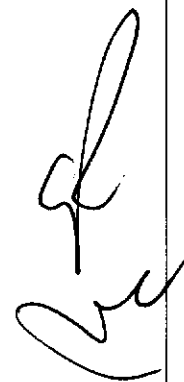
Modulo 8: "Scheda di notificazione"

Modulo 9: "Scheda reclamo"

Modulo 10: " Piano Occupazione Albergo"

Modulo 11: "Report contabile dei soggiorni in Ferrotel"

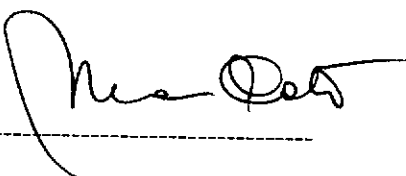
Modulo 12: "Report contabile dei soggiorni in alberghi aggiuntivi"



Modulo 13 "Report contabile dei soggiorni in alberghi sostitutivi"

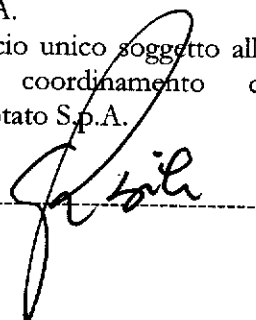
Modulo 14: "Questionario per la valutazione del servizio di soggiorno in Ferrotel o in strutture alternative"

Trenitalia S.p.A.



Ferservizi S.p.A.

Società con socio unico soggetto alla
direzione e coordinamento di
Ferrovie dello Stato S.p.A.





SUSG 171/P
22.01.2002

Business Unit Centro Servizi di Gruppo
Service Unit Servizi Generali

**DISPOSIZIONI APPLICATIVE N° 2
DELLA CIRCOLARE FERROTEL DEL 24.9.2001
"Nuove disposizioni in materia di Ferrotel"**

1. GENERALITÀ

Si fa riferimento alla Circolare DG GFCP 01/003705 204/ del 24.9.2001 (Circolare) emanata congiuntamente dai Direttori Generali di FS S.p.A. e alle Disposizioni Applicative N. 1 SUSG 10303/P del 17.12.2001 emanate da FS S.p.A. - BU Centro Servizi di Gruppo - Service Unit Servizi di Sede, che introducono dal 1° gennaio 2002 nuove disposizioni sull'utilizzazione dei ferrotel e disciplinano il servizio di accoglienza in essi erogato (Servizio).

La Business Unit Centro Servizi di Gruppo, ora articolazione organizzativa di Metropolis S.p.A., è incaricata dell'emanazione di disposizioni applicative per la disciplina del Servizio. Il presente documento costituisce, pertanto, la seconda emanazione di dette disposizioni applicative e deve intendersi parte integrante e sostanziale della Circolare nonché delle Disposizioni Applicative N. 1.

Si ribadisce che sia la Circolare sia le disposizioni sono riferite, e pertanto applicative esclusivamente ai ferrotel affidati in gestione alla BU Centro Servizi di Gruppo (BU) nell'ambito della Circolare. Restano di conseguenza invariate le disposizioni riguardanti altre strutture di accoglienza (es. dormitori residenziali, case albergo).

2. AMMISSIONE AL SERVIZIO

Al sensi di quanto previsto dalla Circolare, punto 2, ultimo comma, a seguito di ulteriori valutazioni condotte nell'ambito del Gruppo FS, l'erogazione del Servizio è estesa alle seguenti tipologie di utenti:

- personale appartenente alle Società del Gruppo FS che inizia o termina il turno di servizio in orari che non consentono - con riferimento ai mezzi pubblici di trasporto - di uscire o rientrare nella propria abitazione (dimora) prima o dopo l'effettuazione del servizio;
- altro personale appartenente alle Società del Gruppo FS nei casi in cui, in relazione alla funzionalità del servizio ferroviario, sussista l'interesse delle Società stesse ad autorizzare il soggiorno nei ferrotel.

Le tipologie di utenti di cui sopra sono da intendersi compresi nella categoria c), che pertanto è così integrata:

- c.1) personale appartenente alle Società del Gruppo FS, in missione fuori sede, qualora intendano fruire del Servizio;
- c.2) personale appartenente alle Società del Gruppo FS che inizia o termina il turno di servizio in orari che non consentono - con riferimento ai mezzi pubblici di trasporto - di uscire o rientrare nella propria abitazione (dimora) prima o dopo l'effettuazione del servizio;
- c.3) altro personale appartenente alle Società del Gruppo FS nei casi in cui, in relazione alla funzionalità del servizio ferroviario, sussista l'interesse delle Società stesse ad autorizzare il soggiorno nei ferrotel.

3. PRENOTAZIONI

Per quanto attiene all'Inoltro delle prenotazioni, si precisa che i moduli di prenotazione inviati rispetto a quanto indicato al punto 4.2 delle Disposizioni Applicative N.1 saranno soddisfatti nei limiti della disponibilità delle camere, tenuto conto del criterio di priorità di cui al punto 4 della Circolare.

In riguardo, l'ordine di priorità nell'ambito della categoria c) è: c.1, c.2 e c.3.

4. RETTIFICA

A rettifica di quanto scritto nelle Disposizioni Applicative N.1, punto 8, primo comma, la frase "...dovranno essere rispettivamente, uno custodito presso il ferrotel (fino a nuove indicazioni in merito), e l'altro trattenuto dall'utente" è sostituita con la frase "...dovranno essere custoditi presso il ferrotel, fino a nuove indicazioni in merito".

5. ATTUAZIONE DELLA CIRCOLARE E DELLE DISPOSIZIONI APPLICATIVE

Le presenti disposizioni applicative hanno decorrenza pari alla Circolare.

Al fine di assicurare la continuità del Servizio, si invitano tutte le Società/articolazioni organizzative del Gruppo FS, a vario titolo interessate, a fornire la propria collaborazione, anche coordinandosi con la Service Unit Servizi Generali ed i relativi uffici territoriali di Client Management, per consentire in breve tempo la piena attuazione delle presenti disposizioni.

Le Società/articolazioni organizzative del Gruppo FS sono invitate a sensibilizzare il proprio personale dipendente per una corretta attuazione della Circolare e delle disposizioni applicative, nonché a dare massima e tempestiva diffusione della presente a tutti gli impianti dipendenti.

Service Unit Servizi Generali
(Giuseppe Scarrone)

