



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Premessa

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi), dei servizi alberghieri e del servizio di prenotazione auto in noleggio, in favore del personale di Equitalia Polis S.p.A., e di tutti i soggetti esterni i cui costi sono a carico della stessa, inviati in missione o in viaggio di servizio sia in Italia che all'estero.

Equitalia Polis S.p.A. (la "Stazione appaltante") ha la necessità di individuare una società di consolidata esperienza e adeguata capacità tecnico-economica in grado di provvedere alla fornitura dei servizi suindicati secondo le proprie peculiari esigenze, utilizzando le tariffe più favorevoli offerte da vettori e operatori del settore turistico-alberghiero.

Art. 1) Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento ad un'agenzia di viaggi (l'"Agenzia") della fornitura dei servizi di seguito elencati:

1.A) Servizi di prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi) per missioni in Italia e all'estero, viaggi di servizio da o per qualsiasi località in Italia o all'estero oggetto di missione.



Il servizio deve prevedere la prenotazione dei posti e la fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali ed esteri, garantendo la più ampia copertura possibile di località in Italia e all'estero, e l'emissione dei titoli di viaggio. Detto servizio dovrà essere prestato nel pieno rispetto della "*Travel Policy*" di Equitalia Polis S.p.A. che sarà data in visione all'Agenzia aggiudicataria della gara.

1.B) Servizi di prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia ed all'estero.

Il servizio deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei servizi alberghieri in Italia e all'estero.

1.C) Servizio di noleggio di autoveicoli senza conducente e dei relativi servizi accessori.

Il servizio richiesto all'Agenzia comprende ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione del veicolo, in Italia e all'estero, alla tariffa più vantaggiosa.

1.D) Servizi aggiuntivi

L'offerente può prevedere la fornitura di proposte aggiuntive, a costo zero per la Stazione appaltante, miranti ad assicurare ritorni di immagine e/o migliori livelli di funzionalità dei servizi.

Tutti i servizi sopra descritti dovranno essere commissionati attraverso la compilazione di un "modulo richiesta servizi".

Per i viaggi a titolo personale dei dipendenti della Stazione appaltante e dei loro familiari verranno applicate, in Italia e all'estero, ove possibile, le stesse condizioni di resa del servizio previste per i viaggi di lavoro.

Art. 2) Durata dell'appalto

Il servizio avrà durata biennale, decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto.

Art. 3) Condizioni di espletamento del servizio



L'Agenzia cui sarà affidato il servizio dovrà impegnarsi:

- a) a soddisfare le richieste della Stazione appaltante nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi; in particolare, allo scopo di garantire che la fornitura dei documenti di viaggio avvenga in tempi utili, **l'Agenzia dovrà provvedere all'espletamento del servizio entro le due ore successive alla richiesta inoltrata dalla Stazione appaltante.**

In relazione alla biglietteria aerea le richieste dovranno riportare l'indicazione dell'Aeroporto di partenza e di arrivo ed i relativi orari. L'Agenzia sceglierà il vettore ed il volo ottimale sempre coerentemente alla richiesta pervenuta ma potrà apportare eventuali variazioni minime dell'orario di partenza del volo indicato dal richiedente garantendo, comunque, un servizio equivalente e l'arrivo negli orari previsti. La prenotazione riguarda esclusivamente la classe "*economy*".

Si sottolinea che nel modulo di richiesta dovrà essere indicato l'utilizzo di eventuali convenzioni personali con i vettori (tessera: Millemiglia, Freccia Alata, Ulisse di Alitalia, Miles & More di AirOne/Lufthansa, Frequent Flyer di Meridiana, ecc.) che possano consentire migliori opportunità di servizio. Tali indicazioni, comunque, non saranno vincolanti per la scelta del vettore, che spetta unicamente all'Agenzia nel rispetto degli obblighi precedentemente descritti.

In relazione alla biglietteria ferroviaria le richieste dovranno riportare chiaramente il luogo e l'orario di partenza e di arrivo nonché l'eventuale richiesta di supplemento (rapido, intercity, eurostar, regionale, ecc.) o di assegnazione posto. È prevista l'assegnazione della 1^a classe, con prenotazione obbligatoria del posto; le richieste dovranno, altresì, indicare l'utilizzo di eventuali convenzioni personali per consentire l'impiego delle agevolazioni previste (es. intercity card, cartaviaggio, ecc.);

- b) a rispettare i tempi di consegna pattuiti;
- c) ad indicare il nominativo di una persona di riferimento per ognuno degli uffici della sua rete;
- d) ad attivare un numero telefonico destinatario delle richieste della Stazione appaltante presidiato dalle ore 8.30 alle ore 19.00;
- e) ad applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose rispetto a quelle di mercato



sui titoli di viaggio (attraverso il massimo utilizzo delle tariffe preferenziali o “*corporate*”) ed alberghieri rispetto a quelle quotate dal GDS (sistema di teleprenotazione) a seconda della classe, prevedendo anche la possibilità, senza ulteriori aggravii di costi per la Stazione appaltante, di modificare il nominativo del soggetto inizialmente destinatario del biglietto già emesso che, per cause di forza maggiore, debba essere sostituito da altro soggetto;

- f) a mettere a disposizione della Stazione appaltante statistiche analitiche (sia in versione cartacea, sia *on line*) sui servizi forniti, con cadenza almeno trimestrale;
- g) a garantire agli utenti dei servizi forniti l'assicurazione volo, eventualmente offrendo alle stesse condizioni un massimale superiore rispetto a quello base;
- h) a fornire la propria consulenza, a richiesta, in merito ad eventuali polizze d'assicurazione aggiuntive a garanzia degli infortuni ai viaggiatori e dei danni alle cose trasportate.

Art. 4) Obblighi a carico dell'Agenzia appaltatrice

L'Agenzia dovrà prendere conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possano aver influito od influire sulla determinazione del prezzo, delle condizioni contrattuali e sull'esecuzione della fornitura. Quanto sopra al fine di assumere tutti quei dati e quegli elementi necessari per la presentazione di un'offerta equa e remunerativa per l'Agenzia stessa.

L'Agenzia aggiudicataria, in particolare, dovrà:

- a) individuare i migliori itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni richieste, provvedendo alle relative prenotazioni e all'emissione dei titoli di viaggio;
- b) evitare oscillazioni sensibili di prezzo nella fornitura del servizio in periodi di alta stagione, garantendo comunque un adeguato standard qualitativo;
- c) garantire, anche in strutture non convenzionate, un adeguato livello qualitativo del servizio offerto;
- d) sottoporre tutte le prenotazioni richieste ad un rigoroso controllo di qualità e ricercare la tariffa più conveniente, rispetto alla classe richiesta, anche mettendo a disposizione della Stazione appaltante un sistema di controllo automatizzato;
- e) consentire l'analisi dei dati utili a massimizzare i risparmi ed a sviluppare il controllo



Equitalia

di gestione interno, mettendo a disposizione della Stazione appaltante, entro 60 giorni dalla data di formalizzazione del contratto, un programma di analisi e statistiche, il cui accesso sarà regolato da un identificativo ed una *password* da fornire alla Stazione appaltante, consultabile tramite collegamento *Internet*. Lo *standard* del servizio dovrà prevedere l'erogazione, da parte dell'Agenzia, di almeno 12 (dodici) modelli *standard* di analisi statistica, a costo 0 (zero) per la Stazione appaltante. Per l'eventuale creazione di rapporti statistici *ad hoc*, su espressa richiesta della Stazione appaltante, l'Agenzia, effettuate opportune verifiche e studi di fattibilità, provvederà a comunicare per iscritto alla Stazione appaltante la sua disponibilità senza richiedere alcun compenso;

- f) fornire i servizi di cui al presente capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito alla Stazione appaltante di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio e manutenzione, delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio;
- g) fornire ai dipendenti della Stazione appaltante che ne facciano richiesta polizze assicurative integrative e personalizzate a tariffe convenzionate;
- h) fornire i servizi richiesti senza l'applicazione di alcuna commissione o diritto d'agenzia a carico della Stazione appaltante, salvo che per la fornitura dei titoli di viaggio aerei;
- i) fornire estratti conto e fatture (per i soli diritti d'agenzia relativi alla biglietteria aerea), dettagliati ed esaustivi, con cadenza mensile, secondo le modalità di cui al successivo art. 6, da formalizzare entro 60 giorni dalla data di inizio di erogazione del servizio.

Art. 5) Oneri a carico della Stazione appaltante

A fronte di quanto richiesto nel presente capitolato, la Stazione appaltante si impegna a:

- a) elaborare un documento (*Travel Policy* di Equitalia Polis S.p.A.) che fornisca chiare ed inequivocabili indicazioni circa la procedura da seguire per le missioni e i viaggi di servizio del personale, sulla modulistica da utilizzare, e sulle prescrizioni a cui detto personale deve attenersi per la prenotazione e l'acquisto dei titoli di viaggio e



dei servizi alberghieri (livelli funzionali, classi di viaggio o d'albergo ecc.), al fine di effettuare un efficace controllo di gestione ed una trasparente determinazione dei risparmi ottenibili;

- b) assicurare, da parte del proprio personale, il rispetto della *Travel Policy* di Equitalia Polis S.p.A.;
- c) fornire copia della regolamentazione relativa alle autorizzazioni preventive al viaggio ed alla procedura utilizzata;
- d) assicurare il pagamento degli estratti conto e delle fatture di cui al precedente art. 4, punto g), entro il termine di 60 gg. naturali e consecutivi, eventualmente prorogato in base alle risultanze definite per tale aspetto in sede di aggiudicazione della gara (offerta qualitativa), decorrente dalla data di consegna - a cadenza mensile - dell'estratto conto definitivo, completo dei relativi allegati e redatto secondo le indicazioni della Stazione appaltante contenute al successivo art. 6.

Art. 6) Modalità di fatturazione e pagamenti

L'Agenzia riceverà il pagamento dei servizi prestati **entro il termine di 60 gg. naturali e consecutivi**, eventualmente prorogato in base alle risultanze definite per tale aspetto in sede di aggiudicazione della gara (offerta qualitativa), **decorrente dalla data di consegna al protocollo della Stazione appaltante - a cadenza mensile - dell'estratto conto definitivo**, redatto secondo le indicazioni della Stazione appaltante e contenente tutti gli allegati sotto richiamati.

A tal fine, l'Agenzia dovrà:

- a) indirizzare alla Stazione appaltante un estratto conto definitivo a fine mese numerato progressivamente, relativo ai titoli di viaggio e *voucher* alberghieri emessi nei precedenti 30 giorni, contenente l'elenco nominativo dei titoli emessi, la data di emissione e il prezzo pagato;
- b) allegare, a ciascun estratto conto definitivo:
 - le bolle di accompagnamento di ciascun titolo emesso;
 - il "modulo richiesta servizi", debitamente compilato, sottoscritto e contenente l'autorizzazione del responsabile del rispettivo centro di costo;



- la fotocopia autenticata dall'Agenzia del titolo di viaggio;
- c) inoltrare, almeno dieci giorni prima dell'emissione dell'estratto conto definitivo alla Stazione appaltante un estratto conto provvisorio, al fine di consentire una previa verifica dei dati ivi riportati;
- d) presentare, congiuntamente alla presentazione dell'estratto conto definitivo, la fattura relativa ai diritti d'agenzia dei titoli di viaggio aerei dovuti nella misura offerta in sede di gara (offerta economica) e distinti per ciascuna transazione relativa alla emissione di biglietteria aerea, a prescindere dal numero di titoli emessi, con l'aggiunta dell'IVA se dovuta;
- e) in caso di biglietti non utilizzati o di parziale rimborso degli stessi a carico dei beneficiari, presentare separatamente le relative note di credito, allegando un elenco dei passeggeri, con la data e identificazione del biglietto.

Il pagamento della fattura sarà disposto mediante accredito per conto del creditore, sul conto corrente bancario indicato dall'Agenzia e intestato alla stessa. Eventuali variazioni, anche se pubblicate nei modi di legge, devono essere notificate alla Stazione appaltante.

Art. 7) Penalità

Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna, di volta in volta concordati, dei servizi previsti all'art. 1 del presente capitolato, verrà applicata una penale pari al 2% (due per cento) – del valore della fornitura consegnata in ritardo, salvo il risarcimento del maggior danno.

Nel caso in cui l'Agenzia aggiudicataria presti i servizi in maniera difforme dalle disposizioni di cui al presente capitolato, la Stazione appaltante applicherà una penale giornaliera pari a € 250,00 (duecentocinquanta/00) sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni di cui al presente capitolato, fatto salvo il risarcimento del danno.

Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati all'art. 4, *sub c)*, per l'attivazione di un idoneo programma di analisi e statistiche, l'Agenzia aggiudicataria sarà tenuta a



corrispondere alla Stazione appaltante una penale pari a € 100,00 (cento/00), salvo il risarcimento del maggior danno.

Qualora l'importo delle penali applicate superi il 5% del fatturato annuale, la Stazione appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto incamerando il deposito cauzionale definitivo.