

Procedura aperta, a norma dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/2006, per l'affidamento della fornitura di servizi di viaggio, alberghieri, di pianificazione ed organizzazione viaggi in favore di Italia Lavoro s.p.a. per un periodo di tre anni.

CAPITOLATO SPECIALE

Premessa

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura di servizi di viaggio, turistici, alberghieri, di pianificazione ed organizzazione viaggi e di assistenza accessoria rivolta ai dipendenti, collaboratori, ospiti ed i soggetti destinatari delle azioni di intervento dei progetti di Italia Lavoro s.p.a.

Si ravvisa l'esigenza di ottimizzare i costi e standardizzare la qualità della fornitura dei servizi oggetto del presente appalto. La necessità di individuare una struttura in grado di assicurare affidabilità e prontezza nel servizio è per Italia Lavoro prioritaria per garantire la necessaria tempestività nella risposta della gestione degli imprevisti.

Art. 1) Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento ad una Agenzia di viaggi della fornitura dei servizi di seguito elencati:

prenotazione e fornitura di titoli di viaggio: ferroviari, aerei, marittimi (nazionali ed internazionali); prenotazione e fornitura di titoli alberghieri in Italia e all'estero; pianificazione, organizzazione e fornitura di pacchetti viaggio in Italia ed all'estero e organizzazione eventi; prenotazione e noleggio di autovetture in Italia e all'estero presso primarie compagnie del ramo; assistenza tecnico commerciale per la sottoscrizione di convenzioni con i vettori, gli albergatori e i noleggiatori; promozione di tutte le iniziative commerciali tese al contenimento dei costi dei servizi richiesti; servizi aggiuntivi.

I servizi sopra elencati dovranno essere resi attraverso una rete capillare di Agenzie del fornitore che consenta, tramite un unico centro di prenotazioni, la fornitura delle prestazioni alle sedi di Italia Lavoro sia in Italia che all'estero senza aggravii di costi per le consegne.

Specificazione dei servizi richiesti: le prenotazioni dovranno essere effettuate a seguito di richiesta scritta del soggetto autorizzato al viaggio di lavoro e dovranno obbligatoriamente riportare per il solo personale dipendente e collaboratori anche il numero di trasferta acquisito dal sistema di autorizzazione al viaggio. Le prenotazioni dovranno essere effettuate secondo le normative interne di Italia Lavoro concernenti, ad esempio, le classi di viaggio o le categorie degli alberghi utilizzabili.

- 1) Prenotazione e fornitura di titoli di viaggio:** per questa tipologia di fornitura è richiesto che la biglietteria aerea sia emessa nella classe economy alla tariffa più scontata disponibile al momento della richiesta di emissione (best buy), prevalentemente nel formato elettronico; nel caso non ci fosse disponibilità saranno applicate le tariffe dei vettori con cui Italia Lavoro ha degli accordi commerciali preferenziali; è richiesta la presenza di un servizio di assistenza gratuito presso i principali aeroporti italiani con possibilità di emissione biglietteria in aeroporto; è richiesta la possibilità di prenotazione con pagamento tramite agenzia di voli cosiddetti low cost.
- 2) Prenotazione e fornitura di titoli alberghieri in Italia e all'estero:** il servizio deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei servizi alberghieri nel più ampio numero di Paesi, garantendo, ove possibile, l'emissione di prepagati, buoni di scambio e buoni di credito (voucher forfait). E' richiesto che vengano effettuate le prenotazioni presso le strutture alberghiere a tre o quattro stelle convenzionate con Italia Lavoro s.p.a. o con il fornitore, onde ottenere l'applicazione di tariffe particolarmente vantaggiose (le eventuali

penalità per le disdette saranno segnalate sul voucher secondo le indicazioni dell'albergo in ottemperanza alle norme previste dall'Ente provinciale per il turismo locale e/o dall'associazione di categoria, per l'Italia, e da analoghe entità, se esistenti, all'estero).

- 3) Pianificazione, organizzazione e fornitura di pacchetti viaggio in Italia ed all'estero:** il servizio deve prevedere la pianificazione, l'organizzazione e la fornitura di pacchetti viaggio (viaggio e soggiorno, viaggi con formula all inclusive), individuali o per gruppi, rispondenti a specifiche esigenze anche di progetto che saranno di volta in volta segnalate da Italia Lavoro s.p.a. Italia Lavoro si riserva la facoltà di richiedere all'Agenzia di avvalersi di uno specifico vettore o di società ad esso collegato, qualora ciò non comporti un costo maggiore rispetto a quello proposto dall'Agenzia. Il servizio può inoltre includere il supporto per l'organizzazione di eventi in Italia e all'estero su specifiche richieste di Italia Lavoro e forniture di servizi correlati allo svolgimento degli eventi (hostess, interpreti, etc.).
- 4) Prenotazione e noleggio di autovetture in Italia e all'estero presso primarie compagnie del ramo:** per questa tipologia di servizio è richiesto che venga proposto il noleggio più conveniente sulla base delle convenzioni stipulate dal fornitore.
- 5) Assistenza tecnico commerciale per la sottoscrizione di convenzioni con i vettori, gli albergatori e i noleggiatori:** il fornitore dovrà assistere Italia Lavoro dal punto di vista tecnico commerciale per garantire il raggiungimento di un soddisfacente risultato di saving anche attraverso la sottoscrizione di convenzioni all'uopo individuate. Il fornitore dovrà realizzare un monitoraggio trimestrale dei risultati conseguiti, indicando contestualmente eventuali elementi che non abbiano consentito di massimizzare il risparmio.
- 6) Promozione di tutte le iniziative commerciali tese al contenimento dei costi dei servizi richiesti:** il fornitore dovrà segnalare ad Italia Lavoro ogni iniziativa promozionale utile al raggiungimento del contenimento dei costi.
- 7) Servizi aggiuntivi:** l'offerta presentata può prevedere la fornitura di proposte aggiuntive migliorative, a costo zero per Italia Lavoro s.p.a., miranti ad assicurare ritorni di immagine e/o migliori livelli di funzionalità dei servizi anche attraverso l'ideazione di sistemi di gestione automatizzata dei viaggi, in modo tale da migliorare aspetti operativi e flussi interni. Il Fornitore potrà avanzare eventuali proposte rispetto a quanto richiesto dal committente in particolare nell'incrementare il servizio sotto l'aspetto tecnologico e di processo.

Art. 2) Durata e importo del contratto

Il servizio avrà durata triennale, a decorrere dalla data del provvedimento di aggiudicazione definitiva.

Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b del D. Lgs 163/2006 è facoltà di Italia Lavoro procedere almeno tre mesi prima del termine del periodo di affidamento del servizio, alla richiesta della continuazione del servizio stesso per ulteriori tre anni. In tal caso si terrà conto delle condizioni tecniche ed economiche contenute nel contratto in scadenza, nonché delle eventuali migliori condizioni che Italia Lavoro intenderà richiedere all'Agenzia.

Qualora Italia Lavoro decidesse di esperire una nuova gara d'appalto, al fine di ultimarne le procedure, potrà richiedere la proroga del rapporto contrattuale per un periodo massimo di 120 gg. oltre la scadenza naturale del contratto, alle condizioni tutte di cui al contratto stesso senza che l'aggiudicatario possa pretendere alcun indennizzo.

L'importo annuo presunto per i servizi descritti al precedente art. 1 è di € 1.600.000. Italia Lavoro s.p.a. non è vincolata a garantire i livelli di spesa indicati per la determinazione dell'importo

stimato del contratto, perché il ricorso al servizio da parte dei lavoratori della società è condizionato da fattori che ne impediscono la precisa definizione. Pertanto, i livelli di spesa annui effettivi potranno subire variazioni in aumento o diminuzione rispetto alla suddetta stima in considerazione sia delle reali esigenze di trasferta, sia dell'effettiva disponibilità di bilancio. Non è quindi previsto alcun indennizzo nel caso in cui la spesa annua per i servizi acquistati non raggiunga l'importo indicato o lo superi.

Art. 3) Condizioni di espletamento del servizio

L'agenzia cui sarà affidato il servizio dovrà impegnarsi a:

- a) consegnare a sue spese, entro due giorni dalla partenza, dal lunedì al venerdì, presso la sede centrale due volte al giorno (mattina entro le ore 11,30, pomeriggio entro le ore 15,30) di tutti i titoli di viaggio/soggiorno prenotati, consegna presso le sedi periferiche due volte al giorno con i medesimi orari. Verranno soddisfatte anche le consegne per eventuali particolari urgenze. Per la biglietteria elettronica è richiesta la spedizione al viaggiatore di un'e-mail/fax;
- b) rispondere entro un'ora dal ricevimento della richiesta inoltrata via e-mail o fax, con lo stesso mezzo, indicando almeno tre opzioni di viaggio, ivi comprese, se richieste, eventuali tariffe per voli "low - cost" e tre opzioni di sistemazione alberghiera;
- c) individuare un account manager con la funzione di responsabile dell'accordo al fine di mantenere una relazione continua tra l'Agenzia ed Italia Lavoro finalizzata ad assicurare il rispetto dei termini dell'accordo tra le parti e che rappresenti un riferimento per tutte le problematiche che possano sorgere;
- d) garantire un servizio di assistenza amministrativa realizzato con personale qualificato e specializzato a risolvere le specifiche tematiche amministrative (fiscali, statistiche, reporting ecc);
- e) garantire l'alta qualificazione del personale adibito alla fornitura del servizio e ad assicurare un basso tasso di *turn over* del personale addetto. Italia Lavoro si riserva di evidenziare eventuali inidoneità del personale addetto, che dovrà, quindi, essere prontamente sostituito dall'Agenzia;
- f) curare tutti gli adempimenti conseguenti al mancato utilizzo del titolo di viaggio per cancellazione dello stesso o per smarrimento del titolo;
- g) consegnare tutti i titoli di viaggio o prenotazioni con voucher accompagnati da bolla di consegna recante i seguenti riferimenti: nominativo viaggiatore, qualifica viaggiatore (dipendente, collaboratore, altri) riferimento numero di trasferta, numero biglietto, destinazione, vettore hotel o società di noleggio, destinazione, data di partenza o pernottamento o prelievamento auto, importo;
- h) emettere la biglietteria con il nome dell'agenzia impresso;
- i) emettere: (i) per la biglietteria emessa numero tre estratti conto in formato elettronico e cartaceo con cadenza mensile distinti per le diverse categorie: dipendenti, collaboratori e altri; (ii) per la biglietteria resa numero tre estratti conto in formato elettronico e cartaceo con cadenza mensile distinti per le diverse categorie, dipendenti, collaboratori ed altri. Per quanto riguarda gli acquisti con IVA indetraibile, con riferimento alle fatture hotel e noleggi, nel documento elettronico saranno evidenziati i costi imponibili, I.V.A. e totale. Successivamente alla stipula del contratto, Italia Lavoro comunicherà il termine entro il quale dovrà avvenire mensilmente la trasmissione degli estratti conto;
- j) in caso di emergenza, effettuare ogni intervento utile e necessario alla soluzione delle problematiche emerse;
- k) garantire un supporto tecnico operativo, tramite call center, 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno per i casi di emergenza;
- l) realizzare e gestire un sistema informatico di prenotazioni organizzato sulla base del profilo del cliente contenente le principali richieste individuali (posti a sedere, preferenze alberghiere ecc), sempre nel rispetto della travel policy aziendale;
- m) fornire pubblicazioni e distribuire guide alberghiere nazionali ed internazionali, se non disponibili su Internet;

- n) applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose rispetto a quelle di mercato sui titoli di viaggi ed alberghieri.

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) sottoporre tutte le prenotazioni richieste ad un rigoroso controllo di qualità e ricercare la tariffa più conveniente, anche mettendo a disposizione di Italia Lavoro s.p.a un sistema di controllo automatizzato;
- b) consentire l’analisi dei dati utili a massimizzare i risparmi ed a sviluppare il controllo di gestione interno, mettendo a disposizione di Italia Lavoro, entro 30 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 ad Italia Lavoro, consultabile tramite collegamento Internet. Lo standard del servizio dovrà prevedere l’erogazione, da parte dell’Agenzia, di modelli mensili di analisi statistica, a costo 0 (zero) per Italia Lavoro.
- c) fornire estratti conto, dettagliati ed esaustivi secondo periodicità e contenuti specificati al precedente art. 3 lett. i) e secondo eventuali diverse modalità comunicate da Italia Lavoro s.p.a. in corso di rapporto.

Art. 5) Oneri a carico di Italia Lavoro

A fronte di quanto richiesto nel presente capitolato, Italia Lavoro si impegna a:

- 1) fornire all’Agenzia aggiudicataria un documento (Travel Policy di Italia Lavoro) che fornisca chiare ed inequivocabili indicazioni circa la scelta dei Servizi travel da parte del proprio personale, al fine di effettuare un efficace controllo di gestione ed una trasparente determinazione dei risparmi ottenibili;
- 2) assicurare il rispetto della Travel Policy aziendale da parte del proprio personale;
- 3) fornire preventivamente all’Agenzia l’elenco del proprio personale autorizzato a richiedere i servizi di cui al presente accordo.

Art. 6) Modalità di fatturazione e pagamenti

L’agenzia riceverà il pagamento dei servizi prestati a 60 giorni dalla data di presentazione della fattura e/o del rendiconto.

Nell’eventualità della disponibilità di un sistema di pagamento tramite carta di credito (virtuale), la tempistica dei pagamenti sarà definita in funzione del sistema stesso.

Art. 7) Penalità

- a) 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% (dueper cento) del valore della fornitura consegnata in ritardo, salvo il risarcimento del maggior danno.
- b) Nel caso in cui l’Agenzia aggiudicataria preli i servizi in maniera difforme dalle disposizioni di cui al presente capitolato, Italia Lavoro 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.
- c) Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione degli estratti conto, l’Agenzia aggiudicataria sarà tenuta a corrispondere a Italia Lavoro una penale pari a € 100,00 (cento/00), salvo il risarcimento del maggior danno.
- d) Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificatamente contestata all’Agenzia dal referente di Italia Lavoro. Nel reclamo sarà concesso all’Agenzia un termine non inferiore a 3 (tre) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni; decorso il suddetto termine, Italia

Lavoro, qualora non pervengano tali controdeduzioni o non ritenga valide le giustificazioni addotte, procederà ad applicare le seguenti penali:

- penale di € 200,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni nel servizio di biglietteria fornita nel corso di un mese;
- penale di € 100,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni per gli altri servizi forniti nel corso di un mese;
- penale di € 50,00 per ogni emissione di biglietto aereo non supportata dall'indagine di mercato del prezzo del biglietto prevista dal capitolato.

Art. 8) Preferenzialità

Italia Lavoro s.p.a. riconoscerà l'Agenda aggiudicataria quale fornitore abituale relativamente a tutti i servizi oggetto del presente capitolato.

L'Agenda aggiudicataria riconoscerà a sua volta Italia Lavoro quale Cliente preferenziale, e quindi avente diritto a tutte le condizioni di miglior favore.

Art. 9) Responsabilità

Resta inteso che l'Agenda aggiudicataria opererà esclusivamente quale intermediario delle società che forniscono i vari servizi. Pertanto tutti i servizi si intenderanno resi in base ai termini ed alle condizioni dei rispettivi contratti. L'Agenda non sarà in alcun modo responsabile per i danni subiti da Italia Lavoro s.p.a. per inadempienze o fatti in ogni caso imputabili ai fornitori stessi. Il rapporto sarà comunque regolato dalla L. 1084 del 27/12/77 che ratifica la Convenzione di Bruxelles (CCV) del 23/04/70.

Art. 10) Disposizioni in materia di tutela della riservatezza e diritto di accesso

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003, in ordine al procedimento instaurato dal bando di gara, si informa che:

- a) le finalità cui sono destinati i dati raccolti e le modalità di trattamento degli stessi riguardano le procedure in atto presso la stazione appaltante;
- b) il conferimento dei dati si considera come onere in quanto, se il concorrente intende partecipare alla gara, è necessario che renda la documentazione richiesta, in base alla normativa vigente; la conseguenza di un eventuale rifiuto comporta l'esclusione dalla gara o la decadenza dell'eventuale aggiudicazione;
- c) i soggetti ai quali i dati conferiti possono essere comunicati sono: 1) il personale della stazione appaltante e tutti i soggetti coinvolti nel procedimento, 2) coloro che partecipano alla gara quando questa si svolge in seduta pubblica, 3) ogni altro soggetto che vi abbia interesse e lo richieda formalmente ai sensi della Legge 241/1990;
- d) i diritti spettanti all'interessato sono quelli indicati dal D.L.vo 196/2003;
- e) il soggetto attivo della raccolta dei dati è la stazione appaltante.

Art. 11) Risoluzione del contratto

Qualora l'Agenda risulti inadempiente in tutto o in parte rispetto a quanto stabilito nei fatti contrattuali, Italia Lavoro in ogni momento potrà richiedere la risoluzione del contratto, procedendo all'incameramento del deposito cauzionale. E' fatta salva la richiesta del risarcimento dei danni materiali e di immagine che ne derivassero per Italia Lavoro, anche conseguente all'affidamento temporaneo a terzi dell'appalto con maggiori oneri per l'Ente e/o terzi.

E' comunque causa di risoluzione del contratto:

- a) inadempimento dell'appaltatore agli obblighi assunti contrattualmente;
- b) violazione del divieto di subappalto;
- c) scioglimento o liquidazione della ditta contraente, cessazione dell'attività, fallimento o altre procedure concorsuali a carico della medesima;
- d) variazione del prezzo del servizio in questione non autorizzata da Italia Lavoro;
- e) eventuale modifica delle clausole del presente disciplinare di gara, imposta da leggi regolamenti o provvedimenti amministrativi;

f) eventuale non accettazione da parte del Fornitore della variazione del contratto derivante dal suo allineamento alle condizioni più favorevoli, eventualmente ottenute da CONSIP attraverso l'attivazione delle proprie Convenzioni.

Art. 12) Subappalto

E' fatto espresso divieto di ricorrere al subappalto.

Art. 13) Casi di forza maggiore

L'Agenzia aggiudicataria dovrà immediatamente notificare ad Italia Lavoro, col più celere mezzo di comunicazione, l'inizio e la cessazione di qualunque fatto o avvenimento, giudicato evento di forza maggiore, da cui possa derivare ritardo o altro pregiudizio nell'adempimento del contratto.

Art. 14) Foro competente

Per ogni controversia fra Italia Lavoro e l'appaltatore, il Foro competente è esclusivamente quello di Roma e la legge applicabile quella italiana.

Art. 15) Cedibilità dei crediti

Ai sensi dell'art. 1260 del Codice Civile, e conformemente a quanto previsto dal II° comma della predetta disposizione, viene esclusa la cedibilità dei crediti a terzi che l'Agenzia aggiudicataria potrà vantare a qualsiasi titolo nei confronti di Italia Lavoro.

Art. 16) Rinvio

Per quanto non specificatamente previsto nel presente Disciplinare/Condizioni Generali e nel Capitolato tecnico si fa rinvio alle norme del decreto legislativo 163/2006 e s.m. e a quelle del Codice Civile. La ditta appaltatrice avrà inoltre l'obbligo di osservare e far osservare tutte le disposizioni derivanti dalle Leggi e dai Regolamenti in vigore a livello nazionale oppure che venissero eventualmente emanate nel corso del periodo di vigenza contrattuale. Italia Lavoro notificherà all'appaltatore tutti gli eventuali provvedimenti che comportino variazione alla situazione iniziale. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, valgono le disposizioni regolamentari e legislative vigenti in materia.

Art. 17) Registrazione

Il contratto sarà registrato secondo le vigenti disposizioni di legge.

Ulteriori informazioni di carattere tecnico possono essere richieste all'Area Gestione Amministrativa del Personale (Rif.: Eleonora Falcone, tel. 0680244479 – fax 0680692443 – e-mail efalcone@italialavoro.it). Informazioni di carattere legale/procedurale allo Staff Affari e Societari (rif: Laura Marchetti, tel. 06.80244219 – fax 06.80692311 – e-mail lmarchetti@italialavoro.it).

Italia Lavoro s.p.a.
.....

L'AGENZIA

Timbro e firma per espressa accettazione ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile, delle clausole relative a: "Penalità" (art. 7); "Risoluzione del Contratto" (art. 11) – "Subappalto" (art. 12) – "Foro competente" (art. 14) – "Cedibilità dei crediti" (art. 15).

L'AGENZIA
.....