



STRUTTURA ORGANIZZATIVA GESTIONE RISORSE E PATRIMONIO

**Servizio di prenotazione e rilascio di titoli di viaggio (aerei, ferroviari, automobilistici), alberghieri, di pianificazione ed organizzazione viaggi ed assistenza accessoria, in favore del Consiglio regionale della Valle d'Aosta
CIG [6339959BAA]**

CAPITOLATO

Art. 1) Oggetto

1. Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura, da parte di una agenzia di viaggi (d'ora in poi Agenzia), del servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari ecc.) e di altri servizi di agenzia, in favore del personale e dei Consiglieri del Consiglio regionale della Valle d'Aosta e di tutti i soggetti esterni i cui costi sono comunque a carico del Consiglio regionale.
2. Il servizio oggetto dell'appalto consiste nella prenotazione e fornitura di:
 - biglietti aerei per percorsi nazionali/internazionali/intercontinentali;
 - biglietti ferroviari per percorsi nazionali/internazionali;
 - biglietti per altri mezzi di trasporto per percorsi nazionali/ internazionali;
 - prenotazioni alberghiere in Italia e all'estero;
 - gestione delle convenzioni con le compagnie aeree, ferroviarie, catene alberghiere, autonoleggi ecc... sottoscritte dal Consiglio regionale;
 - collaborazione tecnica per la stesura di ulteriori convenzioni;
 - possibilità di modifica delle prenotazioni ed emissione di nuove prenotazioni e/o biglietti qualora necessari;
 - soluzione di problemi impreveduti (ad esempio uno sciopero, un ritardo, un volo cancellato, una prenotazione alberghiera non registrata, ecc.);
 - informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc.;
 - collaborazione nell'organizzazione di viaggi per delegazioni in rappresentanza del Consiglio regionale all'estero e reciproci scambi.
3. Detto servizio dovrà utilizzare altresì nella misura maggiore possibile le tariffe ottenute da accordi tra i vettori e il Consiglio regionale ed assicurare, comunque, la ricerca e l'utilizzo di quelle più convenienti secondo il percorso più favorevole, ivi compreso il ricorso alle compagnie low cost.

Art. 2) Importo del contratto

1. L'importo complessivo presunto dei servizi sopra indicati nel periodo di vigenza del contratto è di € 200.000,00 (euro duecentomila/00) (1 anno + 1 anno) e corrisponde all'ammontare totale dei titoli di viaggio e vouchers alberghieri e servizi accessori rimborsati dal Consiglio regionale, comprensivi di commissioni e diritti d'agenzia.
2. Il Consiglio regionale non è vincolato a garantire i livelli di spesa indicati per la determinazione dell'importo stimato del contratto perché il ricorso al servizio da parte del personale del Consiglio regionale è condizionato da fattori che ne impediscono la precisa definizione.
3. Pertanto i livelli di spesa annui effettivi potranno subire variazioni in aumento o in 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

1. L'Agenzia si impegna a:
 - o soddisfare le richieste del Consiglio regionale nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi;
 - o consegnare e/o rendere disponibile qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero;
 - o garantire l'apertura degli uffici dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 9,00 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 19;
 - o indicare il nominativo delle persone dotate di alta qualificazione impiegate per la fornitura del servizio;
 - o applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle convenzionate;
2. L'Agenzia dovrà fornire i servizi di cui al presente capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito al Consiglio regionale di costi aggiuntivi comunque

connessi all'acquisto, noleggio e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio.

3. **In nessun caso il costo della prenotazione proposto dall'agenzia potrà risultare superiore a quello che la struttura alberghiera propone direttamente ai clienti**, circostanza questa che il Consiglio regionale si riserva di verificare.

Art. 4) Specifiche tecniche dei singoli servizi

A) BIGLIETTERIA

- Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna di tutti i tipi di biglietti - aerei, ferroviari e con altri mezzi di trasporto. Per i viaggi in cui siano previste diverse tappe, con una pluralità di vettori, su richiesta del Consiglio regionale, dovranno essere studiate apposite combinazioni percorso/vettore per ottimizzare i costi, senza penalizzare il servizio all'utenza. La biglietteria ferroviaria dovrà essere autorizzata da TRENITALIA.

B) ALBERGHI

- Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei relativi vouchers ove necessari, presso catene alberghiere privilegiate, di standard qualitativo medio-alto secondo le indicazioni del Consiglio regionale.

Art. 5) Attivazione del servizio

1. Il servizio si riterrà attivato con richiesta inviata tramite e-mail o fax all'Agenzia, contenente i dati anagrafici dell'amministratore/dirigente/dipendente/soggetti esterni, la Struttura di appartenenza e tutti i dati significativi e necessari al fine di poter definire per ogni tipologia di attività richiesta le condizioni essenziali di servizio.
2. L'Agenzia entro un'ora dal ricevimento della e-mail o fax risponderà con lo stesso mezzo **indicando almeno più opzioni di viaggio, ivi comprese, se richieste, eventuali tariffe per voli "low-cost" e tre opzioni di sistemazione alberghiera, (tranne il caso in cui venga già indicata nella richiesta una specifica sistemazione)**, tra le quali il dirigente di struttura o suo delegato, con la massima celerità e comunque entro l'ora successiva, individuerà quella economicamente più vantaggiosa rispetto alle esigenze espresse dal richiedente per i servizi aerei, ferroviari, marittimi, alberghieri. Una volta comunicata l'opzione, il servizio vero e proprio di agenzia si riterrà confermato con l'invio tramite e-mail o fax all'Agenzia del modulo di richiesta del singolo servizio. Si precisa, inoltre, che la richiesta potrà essere inoltrata in condizioni ordinarie fino a 24 ore prima della data prevista per l'esecuzione del servizio, in condizioni di urgenza fino a 3 ore prima dell'orario previsto per l'esecuzione del servizio.
3. I tempi di evasione delle richieste, le modalità e i luoghi di consegna dei documenti e dei vouchers di viaggio dovranno corrispondere in maniera tassativa alle esigenze espresse dall'utente. L'Agenzia provvederà ad emettere e consegnare direttamente, a proprie spese, i documenti e/o i vouchers di viaggio richiesti presso la sede della Struttura organizzativa gestione risorse e patrimonio – Via Piave, 1/a –Aosta, anche avvalendosi di attrezzature informatiche.
4. Il Consiglio regionale si riserva nel corso dell'esecuzione del contratto di modificare la sede, ovvero le modalità di consegna dei documenti di viaggio.

Art. 6) Documento unico valutazione rischi da interferenze (DUVRI)

In relazione a quanto previsto dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture 05.03.2008, n. 3, per il presente appalto, è esclusa la predisposizione del DUVRI e la conseguente stima dei costi della sicurezza.

Art. 7) Corrispettivo

Il corrispettivo dovuto è determinato applicando il prezzo risultante dall'Offerta presentata dal Fornitore.

Art. 8) Obblighi dell’Agenzia e requisiti.

1. 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 preventivo equo e remunerativo per l’Agenzia stessa.
2. L’Agenzia affidataria, in particolare, dovrà:
 - a) individuare i migliori e più convenienti itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni richieste, provvedendo alle relative prenotazioni e all’emissione dei titoli di viaggio;
 - b) impegnare per l’esecuzione del servizio, proprio personale di provata affidabilità e competenza, a completa disposizione nelle fasce orarie richieste, qualificati e con una esperienza nel settore di almeno tre anni;
 - c) dovrà essere garantita per il servizio dovuto al Consiglio regionale **almeno una linea telefonica dedicata** al Consiglio regionale stesso per l'utilizzo anche in condizioni di emergenza (perdita coincidenza oppure scioperi improvvisi);
 - d) rilevare e risolvere le problematiche che dovessero presentarsi nel corso del servizio;
 - e) destinare alle esigenze ed ai servizi richiesti dal Consiglio regionale, un organico minimo di **tre operatori**, in possesso dei requisiti specificati all’art.8, punto b);
 - f) consegnare a mano presso la Struttura organizzativa gestione risorse e patrimonio in Via Piave, 1/a ad Aosta, i biglietti relativi alle tratte regionali e interregionali che non possono essere trasmessi on-line.
3. L’Agenzia dovrà obbligatoriamente indicare almeno più opzioni di viaggio, ivi comprese, se richieste, eventuali tariffe per voli “low-cost”.
4. L’Agenzia potrà inoltre proporre modalità telematiche per semplificare l’emissione dei biglietti, e per apportare significative migliorie al servizio, in termini temporali e qualitativi, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo, né obbligo di accettazione per il Consiglio regionale.
5. L’Agenzia dovrà aver realizzato due servizi analoghi di importo almeno pari a quello dell’attuale gara nel triennio precedente (2012-2014).

Art. 9) Obblighi dell’appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L’Agenzia, nella sua qualità di appaltatore, ai sensi dell’articolo 3 comma 8 della legge 13 agosto 2010, n. 136, come successivamente modificata e integrata, assume tutti gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge citata.

A tal fine i pagamenti saranno eseguiti esclusivamente con ordinativi a favore dell’Agenzia da estinguersi mediante accredito su conto bancario o postale dedicato, anche in via non esclusiva, ai pagamenti della Pubblica Amministrazione. I dati afferenti a tale conto, nonché le generalità e il codice fiscale di tutti i soggetti delegati ad operarvi, dovranno essere comunicati al Consiglio regionale prima della stipula del contratto. L’Agenzia è altresì tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre sette giorni ogni variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del conto corrente dedicato, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto conto.

Il Consiglio regionale è esonerato da ogni e qualsiasi responsabilità per i pagamenti che saranno in tal modo effettuati.

Nel caso in cui le transazioni inerenti alle prestazioni del presente contratto siano eseguite senza avvalersi di conto corrente bancario o postale dedicati, il Consiglio regionale provvederà alla risoluzione del contratto ai sensi dell’art. 1456 del Codice Civile.

Art. 10) Durata del contratto e relative spese

1. La durata del contratto, nel rispetto delle modalità e caratteristiche indicate nel presente capitolato, è stabilito *in anni 1 (uno)* con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto.
Il Consiglio si riserva la facoltà di esercitare l’opzione del rinnovo per un periodo di 12 mesi nella forma della ripetizione di servizi analoghi di cui all’articolo 57, comma 5, lettera b) del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., a mezzo di procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando.

2. Sono a carico del soggetto aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto nonché tutte le spese di bollo e di registro.

Art. 11) Modalità di pagamento

1. L'Agenzia dovrà presentare congiuntamente **due documenti**:
 - ◆ l'estratto conto mensile;
 - ◆ la fattura relativa ai diritti d'agenzia dei titoli di viaggio e alle commissioni rispetto ai servizi effettuati distinti voce per voce con l'aggiunta dell'IVA se dovuta.
2. L'agenzia emetterà estratto conto e fattura che, a seguito degli esiti dei controlli effettuati dalla struttura regionale competente circa la correttezza degli addebiti esposti nel rendiconto e circa la correttezza del servizio svolto rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, verranno pagati entro i termini di legge.
3. In caso di biglietti non utilizzati o di parziale rimborso degli stessi a carico dei beneficiari, l'Agenzia presenterà separatamente le relative note di credito, allegando un elenco dei passeggeri, con la data e l'identificazione del biglietto.

Art. 12) Fatturazione e pagamenti

I pagamenti saranno disposti secondo quanto previsto dall'art. 307 comma 2 D.P.R. 207/2010, previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione che la prestazione effettuata risponda in termini quantitativi e qualitativi, ai termini e alle altre condizioni pattuite, a seguito di emissione di fattura redatta secondo le norme in vigore, dopo la verifica della permanenza della regolarità contributiva e assicurativa dell'impresa.

Le fatture, intestate a Consiglio regionale della Valle d'Aosta –dovranno essere trasmesse in formato elettronico tramite il sistema di interscambio del MEF e dovranno indicare i seguenti riferimenti:

- numero e anno del Decreto Dirigenziale di affidamento;
 - estremi dell'ordinativo di fornitura;
 - codice identificativo di gara (C.I.G.);
 - estremi identificativi del C/C dedicato ai pagamenti della pubblica amministrazione. Le fatture dovranno pervenire in formato elettronico indicando come codice UNIVOCO UFFICIO UF812U
- In caso di inadempienza contestata, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali, il Consiglio regionale può sospendere i pagamenti fino a che l'Agenzia non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali.

Art. 13) Valutazione sulla qualità del servizio

1. La qualità del servizio offerto potrà essere monitorata anche attraverso una scheda compilata periodicamente dagli utenti, relativa al grado di soddisfazione sulle prestazioni fornite.

Art. 14) Penali

1. Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificatamente contestata dal referente del Consiglio regionale all'Agenzia a mezzo di reclamo significativo inviato tramite e-mail o nota scritta, inoltrata al domicilio eletto dall'Agenzia anche per telefax, in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione del Consiglio regionale. Nel reclamo, qualora la contestazione verta su omissioni totali o parziali del servizio, potrà essere richiesto dal Consiglio regionale un contraddittorio con l'Agenzia, entro 3 giorni dal momento in cui è stato riscontrato il disservizio. Di tale contraddittorio verrà redatto apposito verbale, sottoscritto da entrambe le parti che conterrà le conclusioni relative al reclamo. Nel caso in cui tali conclusioni evidenziassero la responsabilità dell'Agenzia si darà luogo all'applicazione delle penali.
2. In ogni caso, quale che sia l'inadempienza contestata, nel reclamo sarà concesso all'Affidataria un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni; decorso il suddetto termine, il Consiglio regionale, qualora non pervengano tali controdeduzioni o non ritenga valide le giustificazioni addotte, procederà ad applicare le seguenti penali:

- a. penale di € 200,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni nel servizio di biglietteria fornita nel corso di un mese;
- b. penale di € 100,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni per gli altri servizi forniti nel corso di un mese;

Art. 15) Risoluzione del contratto

In caso di gravi difformità nell'esecuzione della fornitura, il Consiglio regionale invita l'Agenzia a conformarsi alle previsioni contrattuali ai sensi dell'art.1454 del codice civile, assegnando un termine per l'adempimento non inferiore a quindici giorni. Decorso inutilmente il termine, il contratto si considera risolto di diritto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno ulteriore.

Costituiscono causa di risoluzione del contratto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, previa comunicazione scritta inviata all'Agenzia, i seguenti casi:

- a) cessazione dell'attività commerciale, fallimento dell'attività commerciale, liquidazione coatta amministrativa;
- b) violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010 e s.m.i., in particolare in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa;
- c) applicazione di penali oltre la misura massima stabilita al precedente articolo 15 del presente capitolato, ovvero oltre il 10 % (dieci per cento) dell'importo netto contrattuale;
- d) mancato adempimento delle prestazioni richieste;
- e) accertamento della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive rese ex art. 38, D.Lgs. 163/2006 dall'Agenzia contraente per l'aggiudicazione del presente contratto;
- f) violazione del divieto di cessione del contratto.

Art. 16) Rapporto preferenziale

1. Il Consiglio regionale riconosce l'Agenzia quale fornitore abituale ma non esclusivo e non attribuisce pertanto un diritto di esclusività per la fruizione dei servizi oggetto del presente capitolato da parte del Consiglio regionale.
2. L'Agenzia riconosce a sua volta il Consiglio regionale quale cliente preferenziale, e quindi avente diritto a tutte le condizioni di miglior favore.

Art. 17) Inadempimento contrattuale

1. Qualora l'Agenzia non adempia agli obblighi derivanti dal contratto il Consiglio regionale si avvarrà degli strumenti di risoluzione contrattuale e risarcimento danni, ove non ritenga più efficace il ricorso all'esecuzione in danno, previa diffida.

Art. 18) Divieto di cessione e facoltà di recesso dal contratto

Ai sensi dell'art. 118 comma 1 del D.Lgs. 163/2006 è tassativamente vietata la cessione totale o parziale del presente appalto. L'inosservanza di tale prescrizione comporta la nullità del contratto stesso.

Il Consiglio regionale si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico, di recedere in ogni momento dal contratto di cui all'oggetto. Esso ne darà comunicazione all'Agenzia con un preavviso di almeno dieci giorni mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di recesso del Consiglio regionale, l'Agenzia ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente effettuate, secondo il corrispettivo contrattuale, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile.

Il presente contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

L'Agenzia è tenuta ad eseguire in proprio il servizio oggetto del presente contratto.

Art. 19) Attestazione di regolare esecuzione

Ai sensi dell'art. 325 del D.P.R. 207/2010, le prestazioni contrattuali sono soggette ad attestazione di regolare esecuzione, al fine di accertarne la regolarità rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti.

L'attestazione di regolare esecuzione è effettuata direttamente dal Direttore dell'esecuzione del contratto ed è emessa non oltre quarantacinque giorni dall'ultimazione dell'esecuzione, previa verifica della regolarità dell'Agenzia in merito al versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti attraverso il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.).

Successivamente all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione, si procede al saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

Art. 20) Subappalto

L'affidamento in subappalto è consentito alle condizioni previste dall'art. 118 del D.lgs. 163/2006 e successive modifiche con l'obbligo di dichiarare quale parte del servizio l'offerente intende subappaltare ed in ogni caso nella misura massima del 30%.

Art. 21) Informativa ai sensi della L. 241/1990 e dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003

Il trattamento dei dati personali, che avviene sia su supporto cartaceo sia informatizzato, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza.

I dati forniti saranno utilizzati unicamente in relazione all'esecuzione del presente contratto.

Il titolare del trattamento dei dati è il Consiglio regionale della Valle d'Aosta.

Il responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile Unico del Procedimento.

Gli incaricati al trattamento dei dati sono individuati nei dipendenti assegnati all'Ufficio del responsabile del trattamento.

L'interessato, in ogni momento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 7 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Art. 22) Obbligo di riservatezza

1. Le notizie e i dati di pertinenza del Consiglio regionale di cui dovesse venire a conoscenza il personale dell'Agenzia in relazione all'esecuzione del servizio, non devono in alcun modo e in qualsiasi forma essere comunicati o divulgati a terzi.
2. Al contempo anche il Consiglio regionale assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale contenuta in tutta la documentazione in generale fornita dalle Agenzie concorrenti ai fini della partecipazione alla gara.

Art. 23) Trattamento dei dati personali

1. Ai sensi del D.lgs. 30/6/2003, n. 196, si informa che i dati forniti dalle Imprese sono dal Consiglio regionale della Valle d'Aosta trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti. Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Consiglio regionale della Valle d'Aosta.

Art. 24) Foro competente

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in dipendenza delle presenti condizioni e del conseguente contratto, il foro è determinato ai sensi del combinato disposto degli articoli 25 del codice di procedura civile e 59 della legge 16 maggio 1978, n. 196 e successive modificazioni.

Art. 25) Corrispondenza

1. Tutta la corrispondenza, estratti conto inclusi, deve essere inoltrata al seguente indirizzo:

Art. 26) Norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia ed in particolare:

1. il decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE";
2. il decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 "Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture»;
3. la l.r. 36/2011 recante "Nuova disciplina delle acquisizioni in economia di beni e di servizi. Abrogazione della legge regionale 16 giugno 2005, n. 13 (Disposizioni in materia di acquisizione in economia di beni e servizi. Abrogazione dei regolamenti regionali 28 marzo 1994, n. 2 e 5 dicembre 1995, n. 8)";
4. il codice civile e le altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato nonché, in generale, la legge italiana.