INVITO A MANIFESTARE INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI VIAGGIO A FAVORE DELL'AGENZIA DEL DEMANIO

CAPITOLATO TECNICO

CIG: 7216368F3F

SOMMARIO

Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE	**pag. 3**
Art. 2 COSTO DEI SERVIZI	**pag. 3**
Art. 3 SPESA SOSTENUTA NEL 2016 E NEL 1° SEM. 2017	**pag. 3**
Art. 4 DURATA DELL'AFFIDAMENTO	**pag. 3**
Art. 5 STRUTTURA OPERATIVA	**pag. 4**
Art. 6 LIVELLI DI SERVIZIO	**pag. 4**
Art. 7 MODALITA' OPERATIVE PER LE RICHIESTE DI PRENOTAZIONI	**pag. 5**
Art. 8 CONDIZIONI GENERALI	**pag. 6**
Art. 9 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	**pag. 8**
Art. 10 PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	**pag. 9**
Art. 11 CODICE ETICO	**pag. 9**
Art. 12 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	**pag. 10**
Art. 13 SVILUPPO DEL SERVIZIO	**pag. 10**
Art. 14 INCONTRI PERIODICI	**pag. 10**

Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE

L'affidamento ha come oggetto la gestione, in via non esclusiva, dei seguenti servizi di viaggio:

- servizio di biglietteria aerea;
- servizio di biglietteria ferroviaria;
- servizio di biglietteria marittima;
- servizio di consegna titoli di viaggio;
- servizio cancellazioni e rimborsi;
- servizio visti;
- servizio di noleggio auto: per tale servizio si intende la gestione delle richieste di prenotazioni per il noleggio di automobili, con il rilascio di un codice al richiedente il servizio;
- utilizzo del sistema BT Benchmarking: sistema finalizzato alla certificazione e all'acquisizione delle migliori tariffe disponibili;
- attivazione del servizio h 24 Rescue Line per eventuali emergenze;
- servizio on line per reporting, controllo on line della spesa e della fatturazione: controllo della spesa maturata e maturanda nonché controllo pre-fatturazione ed interlocuzione diretta via web con l'ufficio amministrativo dell'aggiudicatario;
- geo-referenziazione degli itinerari di viaggio ed eventuali punti d'interesse;
- pagamento accentrato: la gestione del pagamento dei servizi di viaggio intesi come pernottamenti alberghieri e titoli di viaggio attraverso l'aggiudicatario e, quindi, non direttamente;
- altri servizi: servizi che l'aggiudicatario renderà disponibili all'Agenzia del Demanio per tutta la durata della convenzione, così come disciplinato dall'art. 13.

Art. 2 COSTO DEI SERVIZI

La gestione dei servizi erogati dall'aggiudicatario deve intendersi a costo zero. Pertanto, il costo unitario finale sarà pari alla tariffa applicata al singolo servizio.

Art. 3 SPESA SOSTENUTA NEL 2016 E NEL 1° SEMESTRE 2017

La spesa sostenuta dall'Agenzia per i servizi in questione nel corso del 2016 e del primo semestre 2017 è stata la seguente:

- **anno 2016:** € 709.208, così ripartiti: per trasporto € 413.440 (aereo: € 190.254, di cui € 7.913 per compagnie low cost, ferroviario € 221.361, marittimo € 183, autonoleggio € 1.642), per alloggio € 295.768;
- **primo semestre 2017:** € 248.397, così ripartiti: per trasporto € 156.119 (aereo: € 57.566, di cui € 976 per compagnie low cost, ferroviario € 97.527, marittimo € 33, autonoleggio € 993), per alloggio € 92.278.

Art. 4 DURATA DELL'AFFIDAMENTO

La convenzione avrà la durata di 3 anni (tre) a decorrere dalla data della stipula dello stesso.

Art. 5 STRUTTURA OPERATIVA

L'aggiudicatario metterà a disposizione dell'Agenzia del Demanio i seguenti canali per le prenotazioni: numero verde gratuito, fax e e-mail.

Il canale preferenziale sarà quello internet/e-mail/telefono.

La registrazione nell'area riservata, che potrà essere modulata attraverso più livelli secondo la tipologia di Utente (Travel Manager, Travel Arranger, Viaggiatore), avverrà mediante l'abilitazione di apposita login e password e consentirà una serie di attività che vanno dalla consultazione degli elenchi degli alberghi e verifica dello status delle richieste (per gli Utenti con accesso a livello base) alla possibilità di inoltrare richieste, effettuare direttamente prenotazioni on line ed estrapolare reports statistici multidimensionali (per coloro che sono preposti alla gestione di tali attività).
Il centro prenotazioni dovrà osservare i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì e prefestivi: dalle ore 08.00 alle ore 22.00;
- il sabato e tutte le festività dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Eventuali modifiche dei predetti orari dovranno essere preventivamente comunicate all'Agenzia e comunque i nuovi orari proposti dovranno essere tali da garantire la medesima efficienza del servizio.

L'aggiudicatario si impegnerà a mettere a disposizione dell'Agenzia del Demanio un Account Manager, un Senior Account e un Responsabile Amministrativo. Tali figure garantiranno per tutta la durata della convenzione l'immediatezza di intervento su eventuali segnalazioni.

L'Agenzia si riserverà di indicare, di volta in volta, le risorse designate e le sedi operative inerenti l'organizzazione.

Art. 6 LIVELLI DI SERVIZIO

I servizi oggetto della convenzione dovranno essere forniti secondo standard di massima efficienza.

A tal fine, l'Agenzia provvederà a monitorare periodicamente il livello dei servizi resi secondo i parametri minimi di seguito riportati:

a) richieste telefoniche: tempo di attesa per l'inizio della conversazione inferiore o pari a 40 secondi;

b) richiesta telematica: risposta entro 2 ore per richieste con tempi standard; risposta entro 1 ora per richieste con tempi urgenti;

c) tempi di rimborso: entro il mese successivo;

d) consegne titoli di viaggio: entro le ore 16.00 del giorno antecedente alla partenza.

A verifica della qualità dei servizi erogati, l'aggiudicatario si impegna a trasmettere le risultanze che emergeranno dallo studio finalizzato all'analisi e alla certificazione delle performance, commissionato dallo stesso ad una società terza con cadenza annuale.

Art. 7 MODALITA' OPERATIVE PER LE RICHIESTE DI PRENOTAZIONI

7.1 Prenotazioni a mezzo internet

Gli utenti, previamente registrati all'area riservata del sito internet dell'aggiudicatario ed autorizzati all'attività di "richiesta prenotazioni", troveranno su detto sito un'apposita sezione dedicata alle richieste di prenotazione nella quale potranno inserire tutti gli estremi delle stesse ed inoltrarle all'aggiudicatario.

7.2 Prenotazioni a mezzo e-mail

Le prenotazioni a mezzo e-mail dovranno essere effettuate dal richiedente mediante l'invio di apposita richiesta, corredata da tutte le specifiche, all'indirizzo di posta elettronica dedicato messo a disposizione dall'aggiudicatario. Uno schema tipo di "Modulo e-mail" potrà essere concordato tra l'Agenzia e l'aggiudicatario stesso.

7.3 Prenotazioni a mezzo fax

Per effettuare le prenotazioni a mezzo fax il richiedente dovrà inviare, debitamente compilato, l'apposito modulo al numero di fax fornito dall'aggiudicatario.

7.4 Prenotazioni a mezzo telefono

Per effettuare le prenotazioni a mezzo telefono , il richiedente dovrà contattare il Call Center dell'aggiudicatario e rilasciare i dati necessari alla prenotazione.

7.5 Prenotazioni a mezzo self-booking

Sarà consentita agli utenti registrati al sito dell'aggiudicatario e che abbiano l'autorizzazione all' "effettuazione delle prenotazioni on line", la possibilità di self booking, cioè di effettuare, laddove il sistema evidenzi la presenza di disponibilità, prenotazioni in modo autonomo (sempre, comunque, nel rispetto della Travel Policy prevista dall'Agenzia del Demanio) e ricevere la relativa conferma in tempo reale.

7.6 Obblighi di informazione

L'aggiudicatario, dopo aver verificato le richieste e la disponibilità, provvederà, nel caso di esito positivo, a confermare i servizi richiesti o, negli altri casi a fornire un riscontro al richiedente.

L'aggiudicatario dovrà tenere costantemente informato il richiedente circa lo stato di avanzamento della richiesta stessa. Tutte le proposte di soluzioni e tariffe alternative dovranno essere comunicate per iscritto dall'operatore dell'aggiudicatario al richiedente, il quale indicherà la soluzione ritenuta più idonea.

L'aggiudicatario sarà obbligato ad emettere un nuovo voucher di conferma per ogni variazione di data e/o di itinerario.

Art. 8 CONDIZIONI GENERALI

8.1 Alberghi/residences

Le richieste di prenotazioni si dovranno intendere sempre soggette a verifica della disponibilità alberghiera da parte dell'aggiudicatario.

Le prenotazioni si intenderanno confermate solo ed esclusivamente quando l'aggiudicatario darà conferma esplicita al richiedente.

La disponibilità alberghiera è, di per sé, estremamente variabile; pertanto potranno verificarsi casi in cui l'aggiudicatario risponda negativamente ad una richiesta di disponibilità per una o più strutture alberghiere che, successivamente, (immediatamente dopo o nello stesso periodo di tempo) potrebbero avere nuovamente disponibilità e fornire una risposta positiva. Tale circostanza dovrà essere immediatamente segnalata al richiedente che, se del caso, ne richiederà la prenotazione.

Lo standard delle strutture alberghiere prenotabili dovrà intendersi medio e medio-alto, nell'ambito della classificazione individuata nella Travel Policy adottata dall'Agenzia e la tipologia di camera che dovrà essere presa in considerazione, è quella "standard".

L'eliminazione o l'inserimento di eventuali strutture alberghiere dalla lista dell'aggiudicatario potrà avvenire a richiesta di una o di entrambe le Parti, previa comunicazione, in particolari casi potranno essere prese in considerazione strutture alberghiere di categorie diverse, sia inferiori che superiori.

Le tariffe si intendono riferite alla tipologia di camera "standard", inoltre esse si intendono confidenziali e, pertanto, coperte da riservatezza implicita.

L'aggiudicatario, in ottica di "best buy", dovrà assicurare il proprio impegno per la ricerca di tariffe più economiche al momento della prenotazione, nonché ad applicare, qualora più favorevoli, quelle eventualmente segnalate dal richiedente.

In caso di indisponibilità da parte di tutte le strutture convenzionate, l'aggiudicatario ricercherà nella stessa località, una struttura che possa essere il più possibile confacente allo standard ed alla categoria di quella richiesta. Ovviamente, in questi casi, l'aggiudicatario cercherà di ottenere la migliore tariffa. Tale procedura potrebbe essere necessaria anche in caso di eventi particolari, fiere o alta stagionalità. L'aggiudicatario comunicherà la tariffa al momento della prenotazione e questa dovrà essere autorizzata dal richiedente.

L'aggiudicatario si impegnerà a risolvere eventuali problemi di indisponibilità e, quindi, a favorire una sistemazione alternativa.

Durante la vigenza della convenzione, l'aggiudicatario non dovrà proporre strutture, anche convenzionate con lo stesso, che l'Agenzia, sulla scorta di un precedente utilizzo, dovesse avere ritenuto non in linea con gli standard di servizio richiesti.

Eventuali accordi sottoscritti dall'Agenzia con strutture alberghiere/residences e aventi ad oggetto l'applicazione di tariffe di favore a dipendenti della stessa, saranno comunicati per iscritto all'aggiudicatario. Accordi di vantaggio per l'acquisto di voucher potranno

essere anche sottoscritti dall'aggiudicatario ed estesi all'Agenzia, previa comunicazione scritta a quest'ultima per la relativa approvazione ed autorizzazione.

8.2 Biglietteria aerea, ferroviaria e marittima

Le richieste di prenotazioni saranno sempre soggette a verifica della disponibilità aerea, ferroviaria e marittima da parte dell'aggiudicatario.

Le prenotazioni si intenderanno confermate solo ed esclusivamente quando l'aggiudicatario darà conferma esplicita al richiedente via internet/e-mail/telefono.

La tipologia di prenotazione (business o economy, intercity, eurostar ecc.) sarà segnalata dal richiedente volta per volta e potrà anche indicare la tariffa prescelta che sarà oggetto di verifica da parte dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario, in ottica di "best buy", dovrà assicurare il proprio impegno per la ricerca di tariffe più economiche al momento della prenotazione, nonché ad applicare, qualora più favorevoli, quelle eventualmente segnalate dal richiedente.

In caso di indisponibilità di biglietti da parte della compagnia di trasporto prescelto e/o convenzionato, l'aggiudicatario ricercherà per la stessa tratta, un vettore alternativo sottoponendo le eventuali disponibilità e prezzi alternativi al richiedente per l'autorizzazione.

Eventuali accordi sottoscritti dall'Agenzia con i vettori e aventi ad oggetto l'applicazione di tariffe di favore a dipendenti della stessa, saranno comunicati per iscritto all'aggiudicatario. Accordi di vantaggio per l'acquisto di biglietti potranno essere anche sottoscritti dall'aggiudicatario ed estesi all'Agenzia, previa comunicazione scritta a quest'ultima per la relativa approvazione ed autorizzazione.

8.3 Condizioni generali noleggio auto

Per le prenotazioni di autonoleggio le richieste dovranno pervenire sempre con il maggior anticipo possibile. In ogni caso, le richieste potranno essere effettuate in qualsiasi momento e, comunque, sempre durante l'orario di apertura del centro prenotazioni.

Le richieste di prenotazioni di auto a noleggio si intendono sempre soggette a verifica della disponibilità di veicoli da parte dell'aggiudicatario.

L'Agenzia dovrà comunicare all'aggiudicatario tutti i dati necessari per la prenotazione dell'auto da noleggiare (es. nominativo del conducente, luogo e data di noleggio e di rilascio, ecc.) ed esse si intenderanno confermate solo ed esclusivamente quando l'aggiudicatario darà conferma esplicita al richiedente via fax/e-mail/telefono.

All'atto della prenotazione l'aggiudicatario, in ottica di "best buy", verificherà, sulla base delle esigenze dell'Agenzia, tutte le quotazioni e condizioni disponibili, a sua conoscenza al momento della richiesta (in termini di classe di prenotazione, inclusione o meno di copertura assicurativa ecc.). In caso di convenzione preesistente tra l'Agenzia e una o più compagnie di autonoleggio, l'aggiudicatario, sempre in accordo con l'Agenzia medesima, si impegna a rispettare le condizioni predefinite, qualora risultassero più

vantaggiose delle soluzioni proposte dalla stessa e qualora nell'accordo sia data autorizzazione di subentro da parte della compagnia di autonoleggio.

La tipologia di prenotazione (classe di prenotazione, eventuale inclusione di coperture assicurative ecc.) sarà segnalata dal richiedente volta per volta e verificata dall'aggiudicatario in termini di disponibilità e condizioni.

In caso di indisponibilità di auto da parte della compagnia di autonoleggio prescelta e/o convenzionata, l'aggiudicatario si attiverà per la ricerca di una compagnia alternativa sottoponendo le eventuali disponibilità e prezzi alternativi al richiedente per l'autorizzazione.

Eventuali accordi sottoscritti dall'Agenzia con compagnie di autonoleggio ed aventi ad oggetto l'applicazione di tariffe di favore a propri dipendenti, dovranno essere comunicati per iscritto all'aggiudicatario. Accordi di vantaggio per il noleggio di auto potranno essere anche sottoscritti dall'aggiudicatario ed estesi all'Agenzia previa comunicazione scritta alla stessa per la successiva approvazione ed autorizzazione.

Le prenotazioni fanno anche riferimento alle norme previste dalle compagnie di autonoleggio vigenti all'atto della prenotazione e/o del noleggio.

Nel caso di voucher cosiddetto "a valore", il voucher di prenotazione rilasciato dall'aggiudicatario al conducente copre il costo dei soli giorni di noleggio richiesti al momento della prenotazione e tutte le varie assicurazioni, come riportato nel voucher che è inviato a conferma. Eventuali extra (ad esempio ulteriori giorni di noleggio dell'auto non previsti nella prenotazione iniziale, riconsegna dell'auto senza carburante ecc.) saranno addebitati direttamente dalla compagnia di autonoleggio al conducente il quale, all'atto della presa dell'auto, sarà tenuto a rilasciare, a garanzia, gli estremi della propria carta di credito.

Nel caso di richiesta di emissione di voucher cosiddetto "full credit", eventuali extra (ad esempio ulteriori giorni di noleggio dell'auto non previsti nella prenotazione iniziale, riconsegna dell'auto senza carburante ecc.) saranno addebitati direttamente dalla compagnia di autonoleggio all'aggiudicatario, il quale rifatturerà gli importi all'Agenzia. In tale caso, pertanto, non saranno richiesti al conducente gli estremi della propria carta di credito.

Art. 9 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3 (tracciabilità dei flussi finanziari) della legge n. 136/2010, l'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare il conto corrente bancario o postale dedicato alla fornitura del servizio che sarà comunicato prima della stipula del convenzione unitamente all'indicazione dei soggetti abilitati ad eseguire movimentazioni sullo stesso.

L'aggiudicatario si impegna a comunicare all'Agenzia, entro 7 giorni, ogni eventuale variazione relativa al predetto conto ed ai soggetti autorizzati ad operare su di esso.

L'inadempimento degli obblighi previsti dal presente articolo costituisce ipotesi di risoluzione espressa della convenzione ai sensi dell'art. 1456 c.c..

In caso di cessione del credito derivante dalla convenzione, il concessionario sarà tenuto ai medesimi obblighi previsti per l'aggiudicatario nel presente articolo e ad anticipare i pagamenti all'aggiudicatario mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato.

Art. 10 PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

Il pagamento dei corrispettivi relativi ai servizi oggetto della convenzione sarà effettuato ai fornitori dall'aggiudicatario, per conto dell'Agenzia.

L'Agenzia si impegna a pagare all'aggiudicatario le somme che quest'ultima addebiterà all'Agenzia per i servizi oggetto della convenzione.

Il pagamento di tali somme, avverrà, previa verifica della regolarità contributiva come risultante dal Documento unico di regolarità contributiva (DURC), entro 30 gg. dal ricevimento della relativa fattura che dovrà obbligatoriamente essere assoggettata allo "Split payment" e dovrà essere trasmessa in formato conforme alle specifiche tecniche definite dall'allegato A di cui all'art. 2, comma 1, del D.M. n. 55/2013, disciplinante la gestione dei processi di fatturazione elettronica, mediante il Sistema di Interscambio (SDI).

Art. 11 CODICE ETICO

L'aggiudicatario si impegna ad osservare il Modello di organizzazione, gestione e controllo dell'Agenzia ex D. Lgs. 231/2001 s.m.i, reperibile sul sito istituzionale, ed a tenere un comportamento in linea con il relativo Codice Etico e, comunque, tale da non esporre l'Agenzia al rischio dell'applicazione delle sanzioni previste dal predetto decreto.

L'inosservanza di tale impegno costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima l'Agenzia a risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c..

L'aggiudicatario si impegna, inoltre, a manlevare l'Agenzia da eventuali sanzioni o danni che dovessero derivare a quest'ultima dalla violazione dell'impegno di cui al comma 1.

Ai fini della L.190/2012, il legale rappresentante dell'aggiudicatario sarà chiamato a dichiarare all'interno dell'atto, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 46, 47 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, che non sussistono/sussistono relazioni di parentela o affinità tra lo stesso ed i soci facenti parte della compagine sociale dell'impresa con i dipendenti dell'Agenzia del Demanio e che, ai fini della conclusione del contratto, non è stata corrisposta o promessa alcuna utilità, regalia o compenso di alcun tipo a dipendenti dell'Agenzia. In alternativa, potrà anche essere presentata una dichiarazione sostitutiva resa ai sensi degli articoli 46, 47 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 attestante quanto in precedenza indicato, sottoscritta dai singoli soci. Qualora, invece, la sottoscrizione del contratto avvenga a mezzo di un procuratore speciale le predette dichiarazioni, rese dal legale rappresentante ovvero dal legale rappresentante e dai singoli soci, dovranno essere prodotte in sede di stipula al fine di consentire il monitoraggio dei rapporti intercorrenti tra l'Agenzia e l'aggiudicatario ai sensi della legge anticorruzione.

Qualora esistano legami di parentela tra il legale rappresentate ovvero i soci della compagine sociale e dipendenti dell'Agenzia, dovrà esserne data specifica indicazione all'interno delle dichiarazioni rese, segnalando il nominativo dei soggetti interessati.

L'aggiudicatario dovrà altresì rendere una dichiarazione, acquisita agli atti dell'Agenzia, in ordine all'insussistenza di provvedimenti interdittivi di cui all'art. 53 co. 16-ter del D. Lgs. 165/2001 ed il mancato conferimento di incarichi professionali o attività lavorative ad ex dipendenti dell'Agenzia del Demanio che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali, per conto della stessa, nei propri confronti, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

Art. 12 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, l'Agenzia, quale titolare del trattamento dei dati forniti, informa che tali dati verranno utilizzati ai fini della partecipazione alla procedura di gara e che verranno trattati con sistemi elettronici e manuali, e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, con l'invio e la sottoscrizione dell'offerta, i concorrenti esprimono, pertanto, il loro consenso al predetto trattamento.

In relazione al trattamento dei dati e informazioni personali di cui sopra, vengono riconosciuti i diritti indicati all'art. 7 del citato Decreto Legislativo.

Art. 13 SVILUPPO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario si impegna ad informare l'Agenzia sullo sviluppo di eventuali nuove modalità e tecnologie di gestione del servizio ed a proporre progetti per eventuali modifiche e/o aggiornamenti e semplificazione e miglioramento qualitativo del servizio stesso, nonché alla trasmissione su sistema informatico delle statistiche, dei monitoraggi e dei dati amministrativi di gestione. Le suddette attività dovranno essere rese a titolo gratuito.

Art. 14 INCONTRI PERIODICI

Saranno previsti incontri periodici tra rappresentati dell'Agenzia e dell'aggiudicatario per il monitoraggio del servizio, eventuali variazioni nelle modalità di erogazione del servizio e/o della reportistica fornita.

Il Responsabile del Procedimento
Andrea Sacchetti