



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Amministrazione Centrale

Area Affari Generali

*Settore acquisti, gare, contratti*

Allegato n. 2

### CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Affidamento del servizio di prenotazione e rilascio di titoli di viaggio (aerei) ed assistenza accessoria per la durata di 1 anno.**

#### ART. 1

##### **Oggetto dell'appalto e descrizione delle prestazioni richieste**

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio per affidamento del servizio di prenotazione e rilascio di titoli di viaggio ed assistenza accessoria per la durata di 1 anno.

Il servizio oggetto dell'appalto consiste nella prenotazione e fornitura di:

- biglietti aerei per percorsi europei e extraeuropei;
- possibilità di modifica delle prenotazioni ed emissione di nuove prenotazioni e/o biglietti qualora necessari;
- soluzione di problemi imprevisti (ad esempio scioperi, ritardi/cancellazione voli ecc.);
- informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc.;
- collaborazione nell'organizzazione di viaggi per delegazioni in rappresentanza dell'Amministrazione all'estero e reciproci scambi.

**I suddetti servizi devono essere forniti senza l'emissione, da parte dell'Amministrazione, dell'ordine relativo, che verrà emesso successivamente, pertanto l'agenzia dovrà anticipare l'importo dei biglietti emessi fino al pagamento della fattura.**

L'importo complessivo presunto dei biglietti aerei per tratte corto raggio e medio e lungo raggio che l'Ateneo acquisterà nel periodo di vigenza del contratto sarà pari presuntivamente ad euro 114.961,00.

L'offerta formulata per il servizio in oggetto e riguardante gli oneri relativi ai costi per i diritti di agenzia non potrà essere superiore all'**importo posto a base di gara e stimato in complessivi euro 5160,00** per 12 mesi e transazioni corto raggio presunte pari a 49 e numero di transazioni di medio e lungo raggio presunte pari a 82.

Il suddetto importo è da intendersi puramente indicativo in quanto l'Amministrazione si riserva di valersi solo dei servizi realmente necessari.

- L'Amministrazione 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 del personale dell'Amministrazione è condizionato da fattori che ne impediscono la precisa definizione. Pertanto il livello di spesa annuo effettivo potrà 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.

## 1. CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'Agenzia dovrà assicurare i seguenti servizi:

- 1.1 soddisfare le richieste dell'Amministrazione nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi;
- 1.2 destinare, in via esclusiva alle esigenze ed ai servizi richiesti dall'Amministrazione, un organico minimo di **un operatore** a tempo pieno, in possesso dei requisiti specificati;
- 1.3 consegnare e/o rendere disponibile, anche attraverso il biglietto elettronico, qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero;
- 1.4 garantire l'apertura degli uffici dal lunedì al venerdì nei seguenti orari : dalle ore 9,00 alle ore 13 e dalle ore 16 alle ore 19;
- 1.5 indicare il nominativo delle persone dotate di alta qualificazione impiegate per la fornitura del servizio;
- 1.6 applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle di eventuali convenzioni;
- 1.7 mettere a disposizione dell'Amministrazione statistiche analitiche sui servizi forniti;
- 1.8 emettere e consegnare tutti i tipi di biglietti - aerei, ferroviari e di eventuali altri mezzi di trasporto.
- 1.9 L'Agenzia dovrà fornire i servizi di cui al presente capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito all'Amministrazione di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio.
- 1.10 L'Agenzia dovrà garantire le migliori condizioni possibili che l'Amministrazione si riserva di verificare.

## 2. SPECIFICHE TECNICHE DEI SINGOLI SERVIZI

### A) BIGLIETTERIA

- Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna di tutti i tipi di biglietti - aerei.

Per i viaggi in cui siano previste diverse tappe, con una pluralità di vettori, su richiesta dell'Amministrazione, dovranno essere studiate apposite combinazioni percorso/vettore per ottimizzare i costi, senza penalizzare il servizio all'utenza.

In particolare i servizi dovranno prevedere:

- **biglietteria aerea di corto raggio e di medio e lungo raggio con voli di linea e/o low cost.**

L'agenzia opererà effettuando le prenotazioni, o prendendo in carico quelle effettuate dall'Amministrazione, gestendone la quotazione ed il controllo tariffario.

L'Agenzia dovrà proporre la tariffa più bassa applicabile (anche tariffa speciale ridotta) per l'itinerario prescelto, suggerendo eventuali alternative per l'applicazione del livello inferiore, itinerari e vettori relativamente ai viaggi richiesti dall'Amministrazione.

La tariffa applicata sarà quella compatibile con le esigenze e le disposizioni vigenti all'interno dell'Amministrazione in materia di trasferte.

### 3. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 3.1 Il servizio si riterrà attivato con richiesta inviata tramite e-mail, contenente i dati anagrafici dell'amministratore/dirigente/dipendente/soggetti esterni, la Struttura/Unità Dirigenziale 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.
- 3.2 L'Agenzia entro un'ora dal ricevimento della e-mail risponderà con lo stesso mezzo, confermando la presa in carico della richiesta.
- 3.3 Salvo garantire richieste urgenti, l'Agenzia dovrà garantire la consegna dei titoli di viaggio ed alberghieri entro le ore 10.00 del giorno successivo, per le prenotazioni avvenute entro e non oltre le ore 17.00 del giorno precedente ed entro le ore 15.00 per le prenotazioni effettuate successivamente.
- 3.4 Saranno a carico dell'Agenzia tutte le spese necessarie per l'effettuazione del servizio di rilascio dei titoli di viaggio ed alberghieri e tutti gli oneri del servizio di prenotazione.
- 3.5 La consegna di eventuale biglietteria e/o voucher cartacei, a carico dell'Agenzia, dovrà avvenire giornalmente presso la sede dell'Amministrazione in Via G. di Vincenzo 16 (AQ), secondo quanto richiesto al momento della prenotazione.
- 3.6 L'Amministrazione si riserva nel corso dell'esecuzione del contratto di modificare la sede, ovvero le modalità di consegna dei documenti di viaggio.
- 3.7 L'Agenzia dovrà inoltre garantire il biglietto aereo elettronico
- 3.8 Ciascun biglietto anche se elettronico dovrà essere accompagnato da un buono di consegna datato e numerato comprensivo del nominativo, itinerario, importo, tasse, fee applicata.
- 3.9 Nel caso in cui la tratta individuata non sia coperta da biglietteria elettronica l'Agenzia dovrà provvedere alla consegna del titolo di viaggio cartaceo secondo i tempi previsti al precedente art.3.3.

#### 4. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGENZIA

4.1. 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.

4.2 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) consentire l'analisi dei dati utili a massimizzare i risparmi ed a sviluppare il controllo di gestione interno, mettendo a disposizione dell'Amministrazione i relativi dati statistici;
- c) effettuare le forniture previste dal presente capitolato, mediante propri mezzi e strutture organizzative
- d) impegnare per l'esecuzione dei servizi richiesti, proprio personale di provata affidabilità e competenza, a completa disposizione nelle fasce orarie richieste, in possesso di adeguati requisiti tecnico professionali
- e) rilevare e risolvere le problematiche che dovessero presentarsi nel corso del servizio.

4.3. L'Agenzia dovrà inoltre indicare, se previste, almeno 2 opzioni di viaggio, tra le quali, se previste, eventuali tariffe per voli "low-cost" .

4.4. L'Agenzia dovrà 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 l'Amministrazione.

#### 5. SUPPORTO ORGANIZZATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione si impegna a fornire preventivamente all'Agenzia l'elenco del proprio personale autorizzato a richiedere i servizi di cui al presente capitolato.

### **ART. 2**

#### **Criterio di aggiudicazione**

La gara sarà aggiudicata secondo il criterio del prezzo complessivo più basso calcolato moltiplicando l'offerta unitaria per ogni categoria di transazione (europee ed extraeuropee) per il numero delle transazioni presunte, indicate nel presente bando.

L'Università degli Studi dell'Aquila si riserva di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui non dovesse ritenere congrua l'offerta, o la stessa non rispondente alle esigenze richieste, o ancora per nuove o mutate esigenze, previa congrua motivazione e senza nulla dovere ai fornitori a nessun titolo. E' altresì facoltà dell'Amministrazione procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta ritenuta valida.

In caso di parità in graduatoria tra le offerte ricevute, si applica l'articolo 18, comma 5, del D.M. 28 ottobre

1985 il quale prevede che: "In caso di offerta di uguale importo, vengono svolti esperimenti di migliona (...) in sede di valutazione delle offerte.

L'Amministrazione valuterà ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016 la congruità delle eventuali offerte anomale.

### **ART. 3**

#### **Conferimento dell'appalto**

La procedura di gara in oggetto non vincola l'Università degli Studi dell'Aquila.

### **ART. 4**

#### **Cauzione definitiva**

L'aggiudicatario prima della sottoscrizione del contratto dovrà costituire una garanzia definitiva, a sua scelta, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'art. 93 e 103 del D.lgs. n. 50/2016 pari al 10% dell'importo contrattuale. Nel caso in cui il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di 2 punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

### **ART. 5**

#### **Pagamenti**

Il pagamento della prestazione avverrà entro 30 gg. a decorrere dalla data di presentazione della documentazione perfetta ai competenti Uffici Finanziari.

Più precisamente il pagamento è subordinato alla verifica circa la regolare esecuzione del servizio ai sensi dell'art. 102 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016.

### **ART. 6**

#### **Forma contrattuale**

Il presente capitolato dovrà essere restituito, unitamente all'offerta, sottoscritto, per accettazione di tutte le condizioni in esso contenute, assumendo valore contrattuale ai sensi dell'art. 1341 del c.c.

### **ART. 7**

#### **Referenti e Responsabile del procedimento**

Per informazioni amministrative e procedurali codesta Ditta potrà rivolgersi al Responsabile del Procedimento, dott.ssa Fausta Ludovici lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00, al numero 0862 432762 e alla dott.ssa Margherita Romano – 0862432715.

Responsabile del procedimento: dott. Marco De Luca – 0862432278.

### **ART. 8**

#### **Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione al presente rapporto contrattuale, è competente il Foro dell'Aquila. L'autorità giurisdizionale amministrativa competente è il T.A.R dell'Aquila Via Salaria Antica Est, 27- 67100 L'Aquila.

Nota bene: ai sensi dell'art. 204 del D.lgs. n 50/2016 comma 1, lettera 2 bis, il provvedimento di esclusione dalla procedura di affidamento, e le ammissioni ad essa all'esito della valutazione dei requisiti soggettivi, economici, finanziari e tecnico professionali va impugnato al T.A.R. nel termine di 30 gg decorrente dalla sua pubblicazione sul profilo del committente della stazione appaltante.

## ART. 9

Per quanto non previsto nel presente Capitolato e a completamento delle disposizioni in esso contenuto, si applicano le norme di legge in materia.

Data \_\_\_\_\_

TIMBRO E FIRMA DEL TITOLARE DELLA DITTA

\_\_\_\_\_