

**ALLEGATO 41 AL CAPITOLATO D'ONERI "Servizi" PER L'ABILITAZIONE DEI PRESTATORI DI "Servizi di organizzazione viaggi" ai fini della partecipazione al MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**Versione 3.0**

**Classificazione del documento: Consip Public  
Marzo 2018**

**Indice**

1	STORIA DEL DOCUMENTO.....	3
2	DEFINIZIONI GENERALI .....	3
3	DEFINIZIONI SPECIALI .....	7
4	CODICI CPV ASSOCIATI ALLA CATEGORIA DI ABILITAZIONE .....	9
5	SOTTOCATEGORIE MERCEOLOGICHE .....	9
6	MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI.....	10
7	DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	10
7.1	BUSINESS TRAVEL .....	10
7.2	VIAGGI D’ISTRUZIONE .....	14
7.3	SOGGIORNI PER ANZIANI E DISABILI.....	15
8	PREZZI .....	17
9	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	17

## 1 STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Capitolato d’Oneri, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Novembre 2017	1.0	Prima emissione, a seguito di ripubblicazione dei Capitolati d’Oneri MEPA	-
Dicembre 2017	2.0	Modifica numerazione Allegato	Titolo del documento e piè di Pagina
Marzo 2018	3.0	Eliminato il numero massimo di notti per il Servizio “viaggi d’integrazione culturale”	Par. 7.2
		Modifica definizioni speciali	Par. 3
		Modifica “Modalità/Strumenti di Acquisto dei Servizi	Par. 6

## 2 DEFINIZIONI GENERALI

**Abilitazione:** il risultato della procedura che consente l’accesso e la partecipazione al Sistema di e-Procurement e l’utilizzo dei relativi Strumenti di Acquisto da parte dei Soggetti Aggiudicatori e dei Fornitori;

**Account:** l’insieme di dati – User ID e password – associati a ciascuna persona fisica al momento della Registrazione al Sistema di e-Procurement, che vengono utilizzati ai fini dell’Identificazione Informatica per l’accesso e l’utilizzo del Sistema e quale strumento di verifica della Firma Elettronica;

**Area Comunicazioni:** l’apposita area telematica ad accesso riservato all’interno del Sistema dedicata a ciascun soggetto Abilitato, utilizzata per ricevere ed inviare le comunicazioni nell’ambito del Sistema;

**Call Center:** il servizio di assistenza e supporto all’utilizzo del Sistema di e-Procurement fornito dal Gestore del Sistema;

**CAM (Criteri Ambientali Minimi):** decreti del Ministero dell’Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) dove vengono definiti i criteri ambientali minimi da inserire nelle procedure d’acquisto per qualificare un appalto come verde. I decreti in vigore sono disponibili nella sezione del sito [www.minambiente.it](http://www.minambiente.it) dedicata al Green Public Procurement;

**Capitolato d’Oneri:** uno dei Capitolati d’oneri (comprensivo dei relativi allegati) per l’Abilitazione dei Fornitori e dei Servizi da questi offerti per la partecipazione al Mercato Elettronico ai sensi dell’art. 36 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50;

**Capitolato tecnico:** l'allegato al Capitolato d'oneri che contiene la descrizione dei servizi che possono essere affidati dai Soggetti Aggiudicatori e delle modalità con cui essi possono essere offerti dal Fornitore Abilitato;

**Catalogo elettronico:** l'elenco dei servizi e delle relative caratteristiche offerti dal Fornitore ed esposti all'interno del Sistema di e-Procurement secondo la struttura definita da ciascuna Categoria di Abilitazione e resa disponibile secondo le modalità previste nel Sito;

**Categoria di abilitazione:** una delle categorie in cui si articolano i Capitolati d'oneri e per la quale il Fornitore può richiedere l'Abilitazione o l'estensione dell'Abilitazione;

**Codice dei Contratti Pubblici:** il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., recante «Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori d'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture»;

**Condizioni Generali di Contratto:** le clausole contrattuali uniformi standardizzate che disciplinano il Contratto, concluso nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione tra Soggetto Aggiudicatore e Fornitore;

**Condizioni Particolari di Contratto:** le clausole contrattuali eventualmente predisposte dal Soggetto Aggiudicatore nel caso di acquisto tramite RDO o Trattativa Diretta, ad integrazione o in deroga al Contratto e/o alle Condizioni Generali di Contratto;

**Consip:** la società Consip S.p.A, a socio unico, organismo di diritto pubblico con sede legale in Roma, Via Isonzo n. 19/E, il cui capitale sociale è interamente detenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze;

**Contratto:** il contratto di prestazione del servizio/fornitura del bene/i concluso nell'ambito del Sistema di e-Procurement tra il Fornitore e il Soggetto Aggiudicatore e disciplinato, in assenza di diverse indicazioni fornite dal Soggetto Aggiudicatore nelle Condizioni Particolari di Fornitura allegata alla Richiesta di Offerta o alla Trattativa Diretta, dalle Condizioni Generali di Contratto allegata al Capitolato d'Oneri;

**Direttore dell'esecuzione del contratto:** il soggetto eventualmente individuato da ciascun Soggetto Aggiudicatore ai sensi e per gli effetti dell'art. 101 del D.Lgs. 50/2016, relativamente a ciascun contratto di fornitura;

**Disponibilità Minima Garantita:** il quantitativo garantito di Prodotti espresso per unità di prodotto o di Servizi di cui il Fornitore assicura la disponibilità in un dato lasso di tempo per gli acquisti mediante Ordine Diretto da parte dei Soggetti Aggiudicatori nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, così come indicato nel Capitolato Tecnico. Per il calcolo della Disponibilità Garantita si fa riferimento al numero di Prodotti e/o al valore espresso in Euro dei Servizi per i quali è stato concluso un Contratto tra Soggetti Aggiudicatori e Fornitore mediante Ordine Diretto (mentre non vengono computati gli acquisti mediante RDO) in un dato periodo di tempo stabilito nel Capitolato Tecnico (es: nel caso in cui la Disponibilità Garantita sia di 1000 prodotti ogni mese, il Fornitore potrà rifiutarsi di eseguire un Ordine Diretto soltanto nel caso in cui nei trenta giorni precedenti al ricevimento dell'Ordine Diretto abbia già venduto 1000 o più unità di prodotto);

**Documenti del Mercato Elettronico:** l'insieme della documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico, ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, i Capitolati d'oneri e i relativi Allegati – i Capitolati Tecnici, le Condizioni Generali di Contratto, le Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, il Patto di Integrità – le indicazioni e le istruzioni inviate ai soggetti abilitati o registrati e/o pubblicate sul Sito, nonché in

generale tutti gli atti e i documenti che disciplinano la registrazione, l'Abilitazione, l'accesso e l'utilizzo del Mercato Elettronico nel Sistema di e-Procurement da parte dei soggetti a ciò legittimati;

**Domanda di Abilitazione:** la domanda che il soggetto richiedente deve compilare ed inviare a Consip, attraverso la procedura presente sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), esclusivamente in lingua italiana, per ottenere l'Abilitazione al Sistema di e-Procurement;

**Firma Digitale:** un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi dell'art. 1, lett. s) del D.Lgs. 7 maggio 2005 n. 82;

**Fornitore:** indica uno dei soggetti di cui all'art. 45 del Codice dei Contratti Pubblici che ha ottenuto l'Abilitazione quale operatore economico per uno o più degli Strumenti di Acquisto del Sistema di e-Procurement;

**Gestore del Sistema:** il soggetto indicato nel Sito, risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita, del quale si avvalgono Consip e il Soggetto Aggiudicatario per la gestione tecnica del Sistema di e-Procurement;

**Giorno lavorativo:** dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi;

**Importo Minimo di Consegna:** l'importo minimo eventualmente definito dal Capitolato Tecnico fatturabile per ciascun Punto di Consegna per il quale il Soggetto Aggiudicatario richiede al Fornitore la consegna dei Prodotti e/o l'erogazione dei Servizi mediante Ordine Diretto nel Mercato Elettronico e al di sotto del quale l'Ordine Diretto è privo di efficacia e pertanto il Fornitore non è tenuto ad effettuare la consegna.

**Legale Rappresentante del Fornitore:** il soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e l'Abilitazione nel Sistema di e-Procurement in nome e per conto del Fornitore e utilizzare gli Strumenti di Acquisto per i quali richiede l'abilitazione;

**Linee Guida all'acquisto:** documento eventualmente predisposto e fornito ai Soggetti Aggiudicatori in appendice al presente Capitolato per la predisposizione di specifiche Richieste di Offerta e/o Trattative Dirette nell'ambito della Categoria di Abilitazione;

**MEF:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze;

**Mercato Elettronico:** il mercato da Consip ai sensi dell'art. 36, comma 6, ultimo periodo, del Codice dei Contratti Pubblici;

**Offerta:** la proposta contrattuale inviata dal Fornitore al Soggetto Aggiudicatario a seguito del ricevimento di una Richiesta di Offerta (RDO) o di una Trattativa Diretta (TD);

**Operatore Delegato (del Fornitore):** il soggetto appositamente incaricato dal Legale Rappresentante del Fornitore allo svolgimento di una serie di attività in nome e per conto del Fornitore nell'ambito del Sistema di e-Procurement;

**Ordine Diretto (ODA):** la manifestazione di volontà predisposta ed inviata dal Soggetto Aggiudicatore al Fornitore per l'acquisto di Servizi nel Mercato Elettronico direttamente dal catalogo elettronico;

**Parte:** il Punto Ordinante e/o il Fornitore contraente;

**Posta Elettronica Certificata (PEC):** sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici, ai sensi del D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68 e s.m.i.;

**Prodotto:** il Bene offerto nel catalogo elettronico (se presente) o comunque acquistabile/noleggiabile dai Soggetti Aggiudicatori attraverso il Mercato Elettronico;

**Punto di consegna/erogazione:** l'indirizzo indicato nell'Ordine Diretto o nella RDO dal Punto Ordinante presso il quale deve essere effettuata la consegna / erogato il servizio oggetto del medesimo ordinativo e non necessariamente coincidente con quello del Punto Ordinante; in tal senso l'indirizzo del Punto Ordinante può variare dall'indirizzo del Punto di erogazione;

**Punto Istruttore:** il soggetto appositamente delegato dal Soggetto Aggiudicatore allo svolgimento di una serie di attività nell'ambito del Sistema di e-Procurement;

**Punto Ordinante:** il soggetto dotato dei poteri necessari per richiedere la Registrazione e l'Abilitazione al Sistema di e-Procurement in nome e per conto del Soggetto Aggiudicatore e per impegnare il Soggetto Aggiudicatore medesimo all'acquisto di beni attraverso l'utilizzo degli Strumenti di Acquisto per i quali richiede l'Abilitazione;

**Registrazione:** il risultato della procedura che consente l'attribuzione dell'Account a ciascuna persona fisica che intende operare nel Sistema;

**Regole:** il documento, che definisce i termini e le condizioni che disciplinano l'accesso e l'utilizzo del Sistema di e-Procurement e dei relativi Strumenti di Acquisto da parte di Fornitori e Soggetti Aggiudicatori e che disciplinano i Capitolati d'Oneri di abilitazione emanati da Consip e le procedure di acquisto svolte dai Soggetti Aggiudicatori nell'ambito del Mercato Elettronico;

**Responsabile del Procedimento di Abilitazione:** il soggetto designato ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016, che provvede alla risoluzione di tutte le questioni, anche tecniche, inerenti l'Abilitazione, ferma restando la competenza dei singoli Soggetti Aggiudicatori contraenti in ordine alla necessità di nominare il responsabile del procedimento relativamente a ciascuna procedura di acquisto e al relativo contratto di fornitura;

**Revoca:** il provvedimento che viene adottato da Consip nei confronti del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore nei casi e con le conseguenze previsti dalle Regole;

**Richiesta di Offerta (RDO):** l'invito ad offrire, inviato dal Soggetto Aggiudicatore ai Fornitori da lui selezionati tra quelli abilitati al Mercato Elettronico, secondo le modalità e le procedure di cui agli artt. 50 e seguenti delle Regole;

**Scheda merceologica:** tabella contenente l'elenco delle caratteristiche tecniche e prestazionali, minime ammesse qualora esplicitamente previsto, che descrivono i Beni/Services oggetto della Categoria di Abilitazione. La scheda descrive la struttura informativa da utilizzare da parte del Soggetto Aggiudicatore per la predisposizione di Richieste di Offerta o di Trattative Dirette rivolte a Fornitori abilitati;

**Servizio:** il servizio offerto nel catalogo elettronico (se presente) o comunque acquistabile dai Soggetti Aggiudicatori attraverso il Mercato Elettronico;

**Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (o anche Sistema):** il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento previste dagli Strumenti di Acquisto, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione;

**Sito:** il punto di presenza sulle reti telematiche, all'indirizzo internet [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) – o quel diverso indirizzo Internet comunicato da Consip ovvero dal Gestore del Sistema nel corso del tempo – dove sono resi disponibili i servizi e gli strumenti tecnologici necessari per l'attività del Sistema;

**Soggetto/i Aggiudicatore/i:** (un soggetto tra) le amministrazioni aggiudicatrici, gli enti aggiudicatori e gli altri soggetti aggiudicatori ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 50/2016, che sulla base della normativa applicabile vigente sono legittimati all'utilizzo degli Strumenti di Acquisto;

**Sospensione:** il provvedimento che viene adottato da Consip nei casi previsti dalle Regole nei confronti del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore e che comporta il temporaneo impedimento all'accesso e alla partecipazione del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore al Sistema con conseguente temporanea sospensione del Catalogo del Fornitore dal Sistema;

**Sottocategoria merceologica:** rappresenta l'area merceologica di dettaglio della categoria di Abilitazione nella quale il Fornitore, in base alla tipologia delle attività effettuate, esprime la propria preferenza ad operare. La sottocategoria verrà visualizzata e messa a disposizione nelle richieste di offerta promosse dai Soggetti Aggiudicatori.

**Trattativa Diretta (TD):** l'invito ad offrire, inviato dal Soggetto Aggiudicatore ad un unico Fornitore da lui selezionato tra quelli abilitati al Mercato Elettronico, secondo le modalità e le procedure di cui agli artt. 50 e seguenti delle Regole;

**Utente del Sistema:** qualsiasi soggetto che opera nel Sistema, come ad esempio Consip, MEF, il Gestore del Sistema, i Soggetti Aggiudicatori, i Punti Ordinanti, i Punti Istruttori, i Legali Rappresentanti, gli Operatori Delegati, i Fornitori.

### 3 DEFINIZIONI SPECIALI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, ovvero acronimi, intesi come:

**Fornitore ("Agenzia di viaggio o Tour Operator"):** è il Fornitore cui l'Amministrazione si rivolge per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto;

**BTC (Business Travel Center):** centro di prenotazione unificato ove vengono recepite dal Fornitore tutte le richieste di servizi da parte dell'Amministrazione;

**Classe di viaggio:** è la distinzione della tipologia di sistemazione del viaggiatore all'interno del mezzo di trasporto prevista dal Vettore e della qualità del servizio offerto a bordo, in termini di comfort e ristorazione, e per altri elementi accessori, quali la facilità di accesso agli altri servizi (es. check-in, sale lounge) e l'entità dei vantaggi derivanti dai programmi di fidelizzazione;

**C.R.S. (Central Reservation System):** sistemi di prenotazione di buono di viaggio (ad esempio ed in particolar modo voucher alberghieri) e titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria, biglietteria marittima);

**Coupon:** singolo titolo di viaggio che permette l'identificazione della singola tratta che si può percorrere con apposito vettore aereo, ferroviario, etc.;

**Documento di Viaggio:** il titolo di viaggio e/o buono di viaggio/soggiorno, emesso sia in formato elettronico (e-ticket) che cartaceo, ovvero qualsiasi documento emesso e utile all'espletamento del viaggio/trasferta (es. visto consolare, biglietto parcheggio in aeroporto, ecc.) ovvero utile ad usufruire del servizio richiesto;

**E-ticket (forma contratta di Electronic Ticket = biglietto elettronico):** titolo di viaggio emesso in formato elettronico con trasmissione dei dati identificativi della prenotazione principalmente a mezzo e-mail e/o SMS;

**Operatore Finale:** il Vettore (aereo, ferroviario, marittimo, etc.)/la Struttura alberghiera/il Noleggiatore, più in generale le Imprese a cui si rivolge il Fornitore per la prenotazione e l'acquisto di un viaggio aereo, ferroviario, marittimo, di un pernottamento, di un noleggio auto, etc.;

**G.D.S. (Global Distribution System):** sistemi di prenotazione di titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea), e buoni di viaggio (ad esempio voucher alberghieri) e servizi a valore aggiunto;

**I.A.T.A. (International Air Transport Association):** l'organizzazione internazionale che unisce ed integra le varie reti di servizi delle compagnie aeree ad essa associate permettendo, ad esempio, di poter controllare i prezzi e le disponibilità dei voli delle compagnie stesse anche da parte dei viaggiatori;

**Low Cost:** acronimo utilizzato per identificare un vettore aereo che offre, in linea di massima, voli a "basso costo", rispetto alle principali compagnie aeree competitor, erogando a pagamento alcuni servizi che, diversamente, solito sono forniti a titolo gratuito dalle principali compagnie aeree (es. pre-assegnazione posto, *welcome drink*). Alcuni vettori Low Cost non sono prenotabili tramite G.D.S.;

**Transaction fee:** la remunerazione per l'Fornitore data da "un prezzo unitario" a fronte dei servizi resi per l'organizzazione di una trasferta per ciascuna transazione conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;

**Management Fee:** la remunerazione per l'Fornitore data dalla "percentuale sul l'importo di spesa di trasferta complessivo" a fronte dei servizi resi per ciascuna richiesta di organizzazione viaggi d'istruzione o di soggiorno anziani/disabili conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;

**Transazione:** la singola attività svolta dal Fornitore per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio;

**Trasferta di lavoro:** lo spostamento e/o il soggiorno provvisorio del dipendente al di fuori della propria sede lavorativa;

**Tratta:** il percorso da un punto geografico ad un altro, ivi inclusi i punti intermedi di transito e/o fermata, che viene identificato da un costo di percorrenza (tratte percorse con un mezzo aereo, ferroviario o navale);

**Travel Policy:** il/i documento/i che contiene/contengono l'insieme delle regole relative alle trasferte di lavoro dei dipendenti e/o dei collaboratori esterni (autorizzati ad usufruire del Servizio) di una Amministrazione quali ad esempio le procedure di autorizzazione interne, le tipologie di trasferta consentite a differenti profili di viaggiatore (come i viaggiatori "Top") e in definitiva tutte le norme di carattere operativo finalizzate all'erogazione del Servizio;

**Trip plan:** il “piano di viaggio” contenente le informazioni dettagliate della soluzione integrata di viaggio che comprende lo spostamento dal punto di interesse di partenza al punto di interesse di arrivo e/o il soggiorno provvisorio del dipendente;

**Viaggiatore (o Titolare del Viaggio):** il soggetto autorizzato dall’Amministrazione ad effettuare il viaggio/trasferta di lavoro;

**Voucher:** buono di viaggio/soggiorno attestante l’avvenuta prenotazione del servizio annesso alla trasferta di lavoro, ad esempio di un pernottamento presso una struttura ricettiva (albergo, residence, bed & breakfast, etc.) o di un’auto a noleggio. Nel suddetto buono di viaggio dovranno essere riportate tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione e svolgimento della trasferta;

#### 4 CODICI CPV ASSOCIATI ALLA CATEGORIA DI ABILITAZIONE

I codici CPV che possono essere oggetto di procedure di acquisto nell’ambito della Categoria di abilitazione di cui al presente Capitolato tecnico sono i seguenti:

#	Codice	Descrizione
1	63511000	Organizzazione di viaggi tutto compreso
2	63512000	Vendita di biglietti di viaggio e di servizi di viaggio tutto compreso
3	63515000	Servizi relativi all'organizzazione di viaggi
4	55110000-4	Servizi di sistemazione alberghiera
5	55120000-7	Servizi alberghieri per riunioni e conferenze
6	55130000-0	Altri servizi alberghieri
7	55200000-2	Campeggi ed altre sistemazioni non alberghiere
8	55210000-5	Servizi di alloggio in ostelli della gioventù
9	55220000-8	Servizi di alloggio in campeggi
10	55221000-5	Servizi di alloggio in aree per roulotte
11	55240000-4	Servizi di centri di vacanza e case di villeggiatura
12	55241000-1	Servizi di centri di vacanza
13	55242000-8	Servizi di case di villeggiatura
14	55243000-5	Servizi di colonie per bambini
15	55250000-7	Servizi di affitto di alloggi per soggiorni di breve durata

#### 5 SOTTOCATEGORIE MERCEOLOGICHE

La presente Categoria di Abilitazione si articola nelle seguenti sottocategorie merceologiche:

**Sottocategoria 1: Business Travel**

**Sottocategoria 2: Viaggi d’istruzione**

**Sottocategoria 3: Soggiorni per anziani e disabili**

Il Fornitore dovrà selezionare almeno una delle Sottocategorie previste durante la procedura di Abilitazione. Esse potranno essere modificate nell’apposita sezione del sito da parte del Fornitore abilitato senza necessità di una nuova Domanda di Abilitazione.

## 6 MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI

La presente Categoria di abilitazione non prevede la disponibilità di un Catalogo.

I contratti potranno essere affidati esclusivamente attraverso Richiesta di Offerta (**RdO**) e Trattativa Diretta (**TD**), utilizzando le **Schede di RDO** rese disponibili sul sistema.

Grazie ad essa, il Soggetto Aggiudicatore potrà procedere all'affidamento esclusivamente attraverso una Richiesta di Offerta (**RdO**) o una Trattativa Diretta (**TD**), definendo nelle "Condizioni Particolari" da allegare alla procedura i dettagli merceologici della Fornitura.

## 7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nell'erogazione di tutti i Servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico s'intende integralmente richiamato e riaffermato, per quanto applicabile, quanto disciplinato nell'ambito del D.Lgs. 111/95 e s.m.i.

### 7.1 BUSINESS TRAVEL

Oggetto del Servizio è la fornitura e la gestione integrata di tutti i servizi per l'organizzazione e lo svolgimento delle trasferte di lavoro del personale delle Amministrazioni Pubbliche, nello specifico:

- Prenotazione
- Emissione
- Consegna documenti (elettronici e cartacei)
- Cambio prenotazione
- Cancellazione e Rimborso
- Rilascio visti
- Fatturazione e Reportistica

L'Amministrazione potrà pertanto richiedere la prenotazione, l'emissione e la consegna dei seguenti Documenti di Viaggio:

- biglietti aerei;
- biglietti ferroviari;
- biglietti marittimi;
- voucher per soggiorno (prenotazioni nazionali ed internazionali di alberghi e residence);
- voucher per il noleggio di veicoli a breve termine senza autista;
- visti consolari;
- altro.

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto delle modalità di erogazione del servizio previste (livelli di servizio, tempi di predisposizione dei preventivi, tempi di consegna, etc.) dal **Soggetto Aggiudicatore**, idonee a garantire l'appropriato livello di sicurezza e di "protezione" del viaggio.

L'affidamento del servizio di Organizzazione del/dei viaggio/viaggi può avere ad oggetto:

- a) una specifica trasferta (es. organizzazione di una trasferta presso Dubai di 3 giorni per 2 dipendenti);  
ovvero
- b) la gestione di più trasferte da svolgersi all'interno di un periodo di riferimento (es. gestione delle trasferte dei dipendenti della PA per il periodo novembre 2017-Novembre 2018).

Nel caso a) il **Soggetto Aggiudicatore** dovrà fornire tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione della trasferta affinché il Fornitore possa formulare l'**Offerta**.

A titolo indicativo e non vincolante, si riporta di seguito un elenco di ipotesi di informazioni da esplicitare per la richiesta di organizzazione della singola trasferta:

- Informazioni relative al Viaggiatore:
  - Nome e Cognome viaggiatore
  - Tipologia di Viaggiatore \* (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)
  - Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/o Tessere Frequent Flyer intestate al viaggiatore
  - Informazioni utili all'ottenimento di sconti diretti al singolo viaggiatore (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)
  - Altre informazioni inerenti il Viaggiatore
  - Recapito e-mail per l'invio delle comunicazioni Viaggiatore ↔ Fornitore
  - Recapiti telefonici per l'invio delle comunicazioni Viaggiatore ↔ Fornitore
  - Riferimenti per la Consegna dei Documenti di Viaggio che non possono essere emessi in formato elettronico ed inviati a mezzo e-mail e/o fax (es. Passaporti, Visti Consolari).
  
- Sub-sezione "Biglietteria Aerea"
  - Data di partenza
  - Orario locale di partenza
  - Stazione Aeroportuale di partenza
  - Stazione Aeroportuale di destinazione
  - Classe di Viaggio
  - Flessibilità del titolo di viaggio richiesto ("tariffa aperta" ovvero "tariffa chiusa")
  - Altre informazioni utili inerenti la prenotazione aerea richiesta (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc.; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc.).

- Sub-sezione “Biglietteria Ferroviaria”
  - Data di partenza
  - Orario locale di partenza
  - Stazione Ferroviaria di partenza
  - Stazione Ferroviaria di arrivo
  - Classe di Viaggio
  - Altre informazioni utili inerenti la prenotazione ferroviaria richiesta (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc.; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc.; indicazione della tipologia di sistemazione desiderata, come nel caso di posto a sedere, cuccetta C4 ovvero C6, carrozza letto singolo, etc.; indicazione di treno che opera nelle ore notturne).
  
- Sub-sezione “Biglietteria Marittima”
  - Data di partenza
  - Orario locale di partenza
  - Stazione Portuale di partenza
  - Stazione Portuale di destinazione
  - Classe di Viaggio
  - Sistemazione
  - Veicolo a seguito
  - Dati relativi al “veicolo a seguito” (obbligatorio \* inserire, se selezionata l’opzione “Veicolo a seguito”, i dati relativi alla tipologia del veicolo – es. autovettura, motociclo, autocarro, etc. –, alla targa, alle misure e/o al modello e all’alimentazione unicamente se il veicolo è alimentato a gas o metano ovvero bi-fuel);
  - Altre informazioni utili inerenti il trasferimento marittimo richiesto (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc.; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc.).
  
- Sub-sezione “Noleggio a Breve Termine” senza autista
  - Data di inizio noleggio
  - Orario locale di inizio noleggio
  - Data di fine noleggio
  - Orario locale di fine noleggio
  - Luogo di inizio noleggio<sup>1</sup>
  - Luogo di fine noleggio<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Con “luogo di inizio noleggio” si intende la località di ritiro di un veicolo e, per facilitare l’individuazione dell’Agenzia di Noleggio da parte del Fornitore, la relativa area di riferimento, ad esempio: “Roma Aeroporto Ciampino” oppure “Milano zona Via Monte Napoleone”.



- Tipologia di autoveicolo (es. city car, berlina piccola)
  - Chilometri presunti di percorrenza
  - Altre informazioni<sup>3</sup> utili inerenti il noleggio richiesto.
- Sub-sezione "Soggiorno"
- Data di inizio soggiorno
  - Data di fine soggiorno
  - Luogo soggiorno<sup>4</sup>
  - Categoria Struttura ricettiva (Albergo, Bed and Breakfast, etc... )
  - Classificazione Struttura Ricettiva (obbligatorio \* qualora fosse stata indicata come categoria quella corrispondente a "Albergo" e qualora non fosse stata indicata l'Insegna della struttura ricettiva)
  - Tipologia di camera (SGL, DUS, etc.)
  - Trattamento (OB, BB, HB, FB)
  - Orario presunto di arrivo presso la struttura ricettiva (check-in)
  - Orario presunto di partenza dalla struttura ricettiva (check-out)
  - Emettere il buono di soggiorno con pagamento diretto del viaggiatore all'atto del check out dalla struttura ricettiva.
  - Altre informazioni utili inerenti il soggiorno richiesto (es. informazioni relative, ad eventuali servizi e/o dotazioni delle camere come il servizio sveglia e l'aria condizionata, la connessione internet wireless WiFi; indicazione se l'operatore debba ricercare la disponibilità del soggiorno anche ad una tariffa che preveda, nella policy di riferimento, l'impossibilità di modificare ovvero cancellare il soggiorno successivamente alla prenotazione se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti; indicazione di preferenza verso una struttura ricettiva con caratteristica "green").
- Sub-sezione "Visto Consolare"
- Data di inizio trasferta
  - Data di fine trasferta
  - Nazione di destinazione
  - Altre informazioni e documenti necessari al rilascio del visto richiesto.

---

<sup>2</sup> Con "luogo di fine noleggio" si intende la località di riconsegna di un veicolo e, per facilitare l'individuazione dell'Agenzia di Noleggio da parte del Fornitore, la relativa area di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Fiumicino" oppure "Milano vicino palazzo Regione Lombardia".

<sup>3</sup> Informazioni relative ad eventuali caratteristiche del veicolo (autovettura 3 o 5 porte, etc.), dotazioni supplementari (catene o pneumatici invernali, navigatore satellitare), numero guidatori aggiuntivi (di norma massimo 2 guide aggiuntive) necessarie rispetto al viaggiatore.

<sup>4</sup> Con "luogo soggiorno" si intende la località dove si desidera soggiornare e, ove non fosse stata indicata l'Insegna struttura ricettiva, la relativa area geografica di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Ciampino" ovvero "Milano zona Via Monte Napoleone" ovvero "Merano zona centro".

- Sub-sezione “Servizi Vari”
  - Tipologia “Servizio vario” richiesto
  - Data di inizio servizio
  - Orario locale inizio servizio
  - Data di fine servizio
  - Orario locale fine servizio
  - Luogo di inizio servizio (si intende la località dove dovrà avere inizio il servizio richiesto e, ove necessario per aspetti organizzativi, la relativa area geografica di riferimento)
  - Luogo di fine servizio (si intende la località dove dovrà avere fine il servizio richiesto e, ove necessario per aspetti organizzativi, la relativa area geografica di riferimento)
  - Altre informazioni utili alla corretta prestazione del servizio richiesto.

Nel caso b) invece il **Soggetto Aggiudicatore** dovrà necessariamente fornire tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione della gestione delle trasferte affinché il Fornitore possa formulare l’**Offerta**.

A titolo indicativo e non vincolante, si riporta di seguito un elenco di ipotesi di informazioni da esplicitare nella RDO per la gestione delle trasferte:

- fasce orarie di operatività del “booking”;
- canale di comunicazione tra Fornitore e Viaggiatori (es. mail, telefono, travel tool, etc.);
- eventuale travel policy dell’Amministrazione;
- periodo di esecuzione contrattuale;
- modalità di fatturazione (separata per centro di costo, capitolo di spesa, etc.)
- modalità di produzione della reportistica (separata per centro di costo, capitolo di spesa, etc.).

\*\*\*

L’Unità di misura della vendita di Servizi di Organizzazione Viaggi è la “**transazione**”, ovvero ogni singola attività svolta dal Fornitore per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l’emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio.

Nell’ambito del presente Capitolato Tecnico, fermo il rispetto delle soglie di cui all’art. 35 D.Lgs. 50/2016, sono ammessi Contratti aventi ad oggetto un **numero massimo di transazioni pari a 600**.

## 7.2 VIAGGI D’ISTRUZIONE

I viaggi d’istruzione sono classificati in:

- a) viaggi d’integrazione culturale:
  - in località italiane
  - all’estero

- b) viaggi d'integrazione della preparazione di indirizzo
- c) uscite didattiche: si effettuano nell'arco di una sola giornata, per una durata non superiore all'orario scolastico giornaliero, nell'ambito del territorio regionale di appartenenza dell'Amministrazione o territorio attiguo ad esso. Sono uscite didattiche quelle che implicano la partecipazione a manifestazioni diverse (conferenze, spettacoli teatrali, mostre, gare sportive ...), oppure visite ad aziende – laboratori – scuole - edifici e strutture pubbliche);
- d) visite guidate;
- e) viaggi connessi ad attività sportive;
- f) brevi soggiorni studio o gemellaggi tra scuole.

La validità delle offerte formulate dai Fornitori sarà riferita alla data prevista dell'effettuazione del viaggio, salvo variazioni dei costi documentabili e non imputabili al Fornitore (es.: cambi valutari, trasporto, carburante, pedaggi autostradali, posteggi, ingressi, tasse, etc.)

In caso di partecipazione al viaggio di istruzione di alunni in situazione di handicap dovranno essere osservate le seguenti indicazioni: a) il **Soggetto Aggiudicatore** dovrà indicare la presenza di allievi in situazione di handicap, i relativi servizi necessari e l'eventuale presenza di assistenti educatori culturali per una corretta e funzionale organizzazione nonché per una congrua formulazione dell'Offerta del Fornitore; b) agli allievi in situazione di handicap e agli assistenti educatori culturali dovranno essere forniti i servizi idonei, secondo la normativa vigente in materia.

Le quote di partecipazione saranno stabilite in relazione ad un numero minimo e massimo di persone paganti ed alla capienza dei mezzi di trasporto. In caso di difformità tra il numero di tali persone ed il numero di persone partecipanti comunicato dal **Soggetto Aggiudicatore**, il costo sarà ricalcolato ed indicato al **Soggetto Aggiudicatore** medesimo.

Il **Soggetto Aggiudicatore**, per l'affidamento dei servizi di organizzazione di viaggi rientranti nella sottocategoria in oggetto, dovrà necessariamente riportare tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione del rapporto contrattuale, così come previsto da norme vigenti sui pacchetti turistici, affinché il Fornitore possa formulare l'**Offerta**.

### 7.3 SOGGIORNI PER ANZIANI E DISABILI

Il servizio ha per oggetto l'organizzazione e la gestione integrata del soggiorno di anziani autosufficienti e disabili non autosufficienti.

Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- trasporto di anziani e disabili con accompagnatori;
- alloggio in strutture ricettive in località di diversa natura;
- vitto con formula pensione completa o formula mezza pensione o sola colazione, a scelta dell'Amministrazione;
- servizi accessori richiesti dall'Amministrazione.

#### CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE RICETTIVE

Il soggiorno dovrà essere realizzato tramite sistemazione dei partecipanti in strutture ricettive aventi, a titolo indicativo, le seguenti caratteristiche:

- categoria tre stelle o di categoria superiore;
- tutte dotate di ascensore o, comunque, dotate di camere accessibili senza barriere architettoniche;
- le camere dovranno essere dotate di servizi privati;
- dovranno possedere tutti i requisiti per l'accoglienza dei partecipanti disabili (ivi compresi spazi comuni, camere, bagni a norma per la persona disabile).

#### SERVIZI A DISPOSIZIONE DEI PARTECIPANTI

Potranno essere richiesti, a titolo indicativo, i seguenti servizi:

- Mezzi di trasporto dotati di particolari ausili;
- Sistemazioni ricettive elaborate tenendo conto, per quanto possibile, delle richieste effettuate dai partecipanti nonché di particolari esigenze di carattere socio-sanitario;
- Sistemazione in camere matrimoniali e/o doppie e/o singole;
- Sistemazione in camera doppia delle persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti con proprio accompagnatore;
- Trattamento di pensione completa (prima colazione, pranzo e cena, bevande incluse) o con formula mezza pensione (bevande incluse) o sola colazione;
- Menù variato e sufficiente nelle singole portate, con facoltà di scelta fra più alternative;
- Disponibilità a preparare menù a richiesta per i partecipanti con particolari problemi di salute;
- Cambio della biancheria;
- Attività di animazione;
- Servizio di assistenza alla persona che garantisca aiuto e supporto nelle attività di vita quotidiane (igiene, vestizione, deambulazione, alimentazione);
- Servizio di assistenza infermieristica (es. somministrazione di farmaci, controllo di particolari diete, attuazione di interventi di pronto soccorso, etc.);
- Assicurazione R.C.T. e Infortuni.

Nel caso sia stato richiesto il servizio di soggiorno in località marittima comprensivo del servizio di spiaggia, il servizio potrà essere organizzato nel rispetto delle seguenti modalità:

- stabilimento balneare ubicato vicino all'albergo e comunque, a distanza di percorrenza effettiva non superiore a mt 150;
- spogliatoio,
- un ombrellone ogni due persone corredato di sedia e/o sdraio a scelta dei partecipanti.

## 8 PREZZI

Per la sottocategoria Business Travel, il Fornitore formulerà la propria offerta considerando l'applicazione del "diritto di agenzia" (ovvero, **transaction fee**) ad ogni transazione generata per l'emissione di ciascun titolo di viaggio.

Per le sottocategorie Viaggi d'Istruzione e Soggiorno Anziani/Disabili, il Fornitore formulerà la propria offerta considerando l'applicazione del "diritto di agenzia" (ovvero, **management fee**) l'intero pacchetto di viaggio offerto.

## 9 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 i Responsabili del Procedimento per l'attività di verifica di conformità al Capitolato Tecnico dei Servizi offerti dal singolo Fornitore abilitato sono Barbara Ricci, Daniela Vangelista e Alessandra Di Maria.

Resta ferma la competenza di ciascun Soggetto Aggiudicatore contraente in ordine alla necessità di nominare il responsabile del procedimento e l'eventuale direttore dell'esecuzione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 31 e 101 del D. Lgs. n. 50/2016 relativamente a ciascuna procedura di acquisto svolta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione e al relativo contratto di fornitura.