



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PRENOTAZIONE E RILASCIO TITOLI DI VIAGGIO, ALBERGHIERI, DI PIANIFICAZIONE ED ORGANIZZAZIONE VIAGGI ED ASSISTENZA ACCESSORIA, IN FAVORE DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA.

CODICE CIG DI GARA 0373445090

Il Responsabile del Procedimento - Dott.ssa Gesuina Tomainu



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Art. 1 Oggetto del contratto	pg 3
Art. 2 Normativa di riferimento	pg 4
Art. 3 Importo contrattuale e durata	pg 4
Art. 4 Descrizione del servizio	pg 4
Art. 5 Obblighi dell'agenzia e condizioni di espletamento del servizio	pg 8
Art. 6 Oneri a carico dell'amministrazione	pg 9
Art. 7 Modalità di pagamento	pg 10
Art. 8 Convenzioni	pg 10
Art. 9 Reportistica	pg 10
Art. 10 Percentuali di suddivisione del servizio	pg 11



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Premessa

La Regione Autonoma della Sardegna (d'ora in avanti amministrazione) ha la necessità di individuare una società di consolidata esperienza e adeguata capacità tecnico-economica in grado di provvedere alla fornitura dei servizi di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, automobilistici e marittimi), dei servizi alberghieri, dei servizi di pianificazione ed organizzazione viaggi ed assistenza accessoria, in favore del proprio personale nonché degli altri soggetti i cui costi sono comunque a carico della stessa amministrazione, inviati in missione sia in Italia che all'estero.

Il presente capitolato ha l'obiettivo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura di detti servizi.

Art. 1 Oggetto del contratto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento ad una agenzia di viaggi (d'ora in avanti agenzia) della fornitura dei servizi di seguito elencati:

- Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, automobilistici e marittimi) per missioni in Italia e/o all'estero. Il servizio consiste nella prenotazione dei posti e nella fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali ed esteri, sia in Italia che all'estero, e l'emissione dei titoli di viaggio. L'agenzia deve prestare il servizio nel pieno rispetto delle Linee guida di viaggio stabilite dall'amministrazione e deve assicurare la ricerca e l'utilizzo delle tariffe più convenienti secondo il percorso più favorevole, tenuto conto della disponibilità di posti, delle richieste e necessità del passeggero. Ove possibile e richiesto l'agenzia dovrà emettere e consegnare oltre al biglietto anche la carta d'imbarco.
- Prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia ed all'estero. Il servizio consiste nella prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia ed all'estero in tutte le località sedi di missioni, mediante l'emissione di voucher prepagati.
- Servizi di autonoleggio. Il servizio consiste nella prenotazione e fornitura della vettura per autonoleggio con o senza conducente e relativi servizi accessori.
- Pianificazione, organizzazione e fornitura di pacchetti viaggio in Italia ed all'estero. Il servizio consiste nella pianificazione, organizzazione e fornitura di titoli di viaggio e/o soggiorno, individuali o per gruppi, rispondenti a specifiche esigenze di volta in volta segnalate dall'amministrazione.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

- Collaborazione per la stipula e la gestione di convenzioni. Il servizio consiste nella collaborazione tecnica per l'attivazione e la gestione di convenzioni e/o accordi commerciali con le compagnie aeree, ferroviarie, catene alberghiere, autonoleggi ecc..
- Collaborazioni varie. Il servizio consiste in qualunque tipo di collaborazione: attivazione dell'assicurazione sanitaria per i paesi extraeuropei, informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc..

Art. 2 Normativa di riferimento

Le agenzie partecipanti si impegnano a rispettare le seguenti norme, in quanto applicabili:

- D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.
- Decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69 (Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento CE n. 261/2004).
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111 (Attuazione della direttiva n. 90/314/CEE);
- L. 27/12/1977 n. 1084 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio, firmata a Bruxelles il 23.4.1970);

Art. 3 Importo contrattuale e durata

L'importo complessivo presunto dei servizi nel periodo di vigenza del contratto è di € 3.600.000,00 (euro tremilioniseicentomila/00), l'importo annuo presunto è di € 1.200.000,00 (euro unmilione duecentomila/00), e corrisponde all'ammontare totale dei titoli di viaggio e vouchers alberghieri e servizi accessori, comprensivi di commissioni e diritti d'agenzia.

Tale importo non è vincolante per l'amministrazione e la sua effettiva entità risulterà dalla concreta attivazione dei servizi richiesti nel corso dell'intero periodo contrattualmente stabilito, senza che l'agenzia possa, in ragione di ciò, pretendere indennizzi di sorta.

La durata contrattuale è di 36 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto e avrà termine a tutti gli effetti alla sua naturale scadenza, senza alcun obbligo di comunicazione.

Art. 4 Descrizione del servizio

La descrizione del servizio, di seguito riportata, rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni,



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

essendo l'appaltatore tenuto ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il migliore risultato del servizio.

L'amministrazione riconosce l'agenzia quale fornitore abituale relativamente a tutti i servizi oggetto dell'appalto e, a sua volta, l'agenzia riconosce l'amministrazione quale cliente preferenziale avente diritto a tutte le condizioni di miglior favore.

L'agenzia deve fornire tutti i servizi oggetto delle presenti specifiche con organizzazione a suo completo carico ed a suo completo rischio.

▪ ***Servizi di carattere generale***

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi) per missioni da o per qualsiasi località in Italia ed all'estero, consiste nella prenotazione dei posti e nella fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali ed esteri, utilizzando le tariffe economiche più convenienti secondo il percorso più favorevole anche derivanti da eventuali accordi tra i vettori e l'amministrazione. L'agenzia deve assicurare la consegna ai beneficiari di quei titoli di viaggio per i quali è prevista l'eventuale emissione esclusivamente cartacea.

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri (vouchers), in Italia o all'estero, consiste nella prenotazione e fornitura dei servizi alberghieri individuando ed applicando le tariffe più convenienti anche derivanti da eventuali convenzioni.

Il servizio di prenotazione e fornitura delle vetture con o senza conducente e dei relativi servizi accessori comprende ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione e alla scelta della tariffa più vantaggiosa in Italia e all'estero.

L'agenzia deve, altresì, assicurare l'attivazione dell'assicurazione sanitaria per i paesi extraeuropei.

L'agenzia deve, comunque, garantire la fornitura dei servizi di cui al presente documento e descritti negli articoli seguenti ed eventuali proposte aggiuntive, nel pieno rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di trasferte e senza ulteriori oneri per l'amministrazione.

▪ ***Business Travel Center (BTC)***

L'agenzia deve assolvere tutti i servizi oggetto delle presenti specifiche mediante un Business Travel Center (BTC), dedicato all'amministrazione, che funzioni da centro di ricezione e



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

gestione delle richieste di prenotazione e acquisto di titoli di viaggio e/o alberghieri nonché per qualunque servizio e/o informazione necessaria all'amministrazione.

L'orario di funzionamento del BTC deve essere: tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle ore 09.00 alle ore 19.00 senza interruzioni o quello cui l'agenzia si impegna con l'offerta tecnica.

Fermo restando quanto previsto in tema di orario di funzionamento del BTC, l'agenzia deve garantire comunque un recapito telefonico per eventuali richieste al di fuori dell'orario, come sopra indicato, e per le giornate festive e prefestive, al fine di gestire eventuali casi di emergenza a fronte di particolari necessità e di provvedere all'effettuazione di una nuova prenotazione o modifica di una prenotazione esistente.

L'organico del BTC da destinare in via esclusiva alle esigenze ed ai servizi richiesti dall'amministrazione, deve essere composto da operatori di provata affidabilità e competenza, ed in possesso dei requisiti tecnico professionali richiesti dalla normativa vigente.

▪ **Prepagati**

Nel caso in cui non sia possibile emettere un biglietto aereo elettronico in tempo utile per la partenza, l'agenzia deve garantire la disponibilità del biglietto prepagato presso la biglietteria dell'aeroporto di partenza.

L'agenzia deve comunicare all'amministrazione l'emissione del biglietto prepagato, attraverso una e-mail o un sms, con l'indicazione del luogo di ritiro e di eventuali ulteriori informazioni necessarie.

▪ **Cancellazioni**

Il servizio di cancellazione fa parte dell'attività oggetto dell'appalto ed avviene in forma gratuita e deve essere garantito solo se verranno rispettate le modalità e tempistiche previste nella documentazione inviata all'amministrazione a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione.

L'amministrazione, in caso di cancellazione del viaggio, comunicherà tempestivamente il mancato utilizzo del biglietto e l'agenzia dovrà curare gli adempimenti conseguenti.

La cancellazione comporta l'attivazione della procedura di rimborso.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

▪ **Rimborsi**

Il servizio consente all'amministrazione di ottenere i rimborsi dei biglietti aerei non utilizzati, nei limiti imposti dai vettori, così come indicato nella documentazione inviata all'amministrazione a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione, nonché per il mancato o parziale utilizzo del biglietto ferroviario per ritardi, cancellazioni etc..

L'agenzia deve garantire la gestione delle pratiche di rimborso, di cui ha ricevuto la documentazione completa, entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta di rimborso. Qualora la documentazione non fosse completa, l'agenzia deve contattare tempestivamente l'amministrazione, al fine di ottenere la documentazione mancante.

La somma da rimborsare deve essere comunicata insieme all'estratto conto del mese successivo perché l'amministrazione provveda alla compensazione.

▪ **Rilascio visti**

Su richiesta dell'amministrazione, l'agenzia provvede a espletare tutte le operazioni necessarie per l'ottenimento dei visti da parte degli uffici competenti.

Il servizio di rilascio visti fa parte dell'attività oggetto dell'appalto ed avviene in forma gratuita.

▪ **Estratto conto**

Con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto l'agenzia deve emettere gli estratti conto mensili delle prestazioni fornite, in formato elettronico, per ciascun capitolo di spesa e seguendo l'ordine cronologico. Il contenuto degli estratti conto è di seguito riportato:

- a. riferimento del contratto;
- b. riferimento al capitolo di spesa e alla direzione richiedente come risultante dalla richiesta di prenotazione e acquisto;
- c. il numero d'identificazione esposto dall'agenzia sul biglietto aereo stesso;
- d. data nella quale è stato richiesto il prodotto oggetto della transazione;
- e. data di utilizzo del prodotto richiesto;
- f. nome della persona fisica che ha usufruito del prodotto;
- g. luogo di partenza e luogo di arrivo (anche per il servizio di autonoleggio);



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

- h. importo del diritto di agenzia offerto ed applicato;
- i. importo delle tasse applicate.

Art. 5 Obblighi dell'agenzia e condizioni di espletamento del servizio

L'agenzia si impegna a:

- rispettare le Linee guida comunicate dall'amministrazione;
- soddisfare le richieste dell'amministrazione regionale nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi individuando ed applicando le tariffe più convenienti;
- individuare, d'intesa con il richiedente, i migliori itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni finali, provvedendo alle relative prenotazioni e all'emissione dei titoli di viaggio aerei validi al trasporto nel rispetto delle direttive IATA;
- comunicare all'amministrazione gli estremi del titolo di viaggio e/o della prenotazione alberghiera tramite e-mail e/o sms; in caso di impossibilità, o di urgente necessità, l'agenzia deve consegnare e/o rendere disponibile, nei tempi stabiliti dalle Linee guida, presso la sede di lavoro del richiedente o ad altra concordata, i titoli di viaggio o alberghiero richiesti, senza oneri aggiuntivi per l'amministrazione regionale;
- sottoporre tutte le prenotazioni richieste ad un rigoroso controllo di qualità e applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle convenzionate;
- rendere nota la sede dove verrà garantita al proprio interno la presenza di un reparto dedicato alla gestione del BTC nel pieno rispetto dei termini e delle modalità come precedentemente specificate;
- garantire l'apertura degli uffici nei seguenti orari: tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle ore 09.00 alle ore 19.00 senza interruzioni;
- garantire comunque un recapito telefonico per eventuali richieste al di fuori dell'orario, come sopra indicato, e per le giornate festive e prefestive, al fine di gestire eventuali casi di emergenza a fronte di particolari necessità e di provvedere all'effettuazione di una nuova prenotazione o modifica di una prenotazione esistente;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

- indicare il nominativo del referente unico per l'amministrazione, per gli aspetti organizzativi e tecnici e per la soluzione tempestiva di eventuali criticità, e delle persone dotate di alta qualificazione impiegate nella fornitura del servizio;
- mettere a disposizione dell'amministrazione su un supporto informatico statistiche analitiche sui servizi forniti, con cadenza mensile, utilizzando modelli concordati con l'amministrazione;
- fornire fatture dettagliate, rendiconti e relativi allegati con cadenza mensile secondo intese formalizzate con l'amministrazione entro 30 giorni dalla data di inizio di erogazione del servizio;
- corrispondere quanto dovuto ai fornitori dei titoli di viaggio;
- fornire ai dipendenti dell'amministrazione, in caso di trasferte nei paesi al di fuori della comunità europea, polizze sanitarie assicurative integrative e personalizzate a tariffe convenzionate;
- attivarsi per porre in essere tutte le iniziative utili ad individuare soluzioni alternative in caso di difficoltà di viaggi a causa di scioperi, aeroporti chiusi o altro;
- comunicare all'amministrazione immediatamente o al massimo entro tre giorni lavorativi da quello in cui ne ha avuta conoscenza l'inizio e la cessazione di qualunque fatto o avvenimento, giudicato evento di forza maggiore, da cui possa derivare ritardo o altro pregiudizio nell'adempimento del contratto.

Resta inteso che l'agenzia opererà esclusivamente quale intermediario delle società che forniscono i vari servizi. Pertanto tutti i servizi si intenderanno resi in base ai termini ed alle condizioni dei rispettivi contratti. L'agenzia, che comunque è impegnata per la risoluzione di eventuali problematiche in merito al servizio, non sarà in alcun modo responsabile per i danni subiti dall'amministrazione per inadempienze o fatti in ogni caso imputabili ai fornitori stessi. Il rapporto sarà comunque regolato dalla Legge 27 dicembre 1977, n. 1084 di ratifica della Convenzione di Bruxelles (CCV) del 23 aprile 1970.

Art. 6 Oneri a carico dell'amministrazione

L'amministrazione, a fronte di quanto richiesto nel presente documento, si impegna a:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

- consegnare all'agenzia un documento (Linee guida) che contenga la regolamentazione relativa alle autorizzazioni preventive al viaggio ed alla procedura utilizzata per la scelta dei servizi da parte del proprio personale;
- assicurare il rispetto delle Linee guida da parte del proprio personale.

Art. 7 Modalità di pagamento

L'agenzia riceve il pagamento dei servizi prestati entro il termine di 60 gg. naturali e consecutivi, o diverso termine cui l'agenzia si impegna con l'offerta tecnica. In particolare gli estratti conto e le fatture si intendono ricevuti alla data risultante dal protocollo in entrata dell'amministrazione e si intendono pagati alla data di emissione del mandato di pagamento.

In caso di ritardato pagamento, l'agenzia può chiedere l'applicazione degli interessi legali.

Il pagamento degli estratti-conto e delle fatture è disposto mediante accredito sul conto corrente bancario indicato dall'agenzia ed intestato alla stessa. Eventuali variazioni, anche se pubblicate nei modi di legge, devono essere comunicate all'amministrazione.

Gli estratti conto e le fatture devono recare in evidenza la causale del pagamento, il numero e la data di emissione e dovranno essere inviati alla Direzione generale dell'organizzazione e del personale, Viale Trieste n. 190 - 09123 Cagliari.

Art. 8 Convenzioni

Nell'ottica di perseguire il massimo risparmio per l'amministrazione, l'agenzia potrà proporre, a parità di condizioni e di prestazioni, tariffe scaturite da propri accordi commerciali e/o convenzioni, con alberghi, compagnie di autonoleggio, compagnie aeree e di trasporto ferroviario.

L'agenzia, inoltre, per una migliore funzionalità del servizio ed economicità dello stesso, è tenuta a rispettare ed applicare le convenzioni che l'amministrazione stipula per proprio conto.

Art. 9 Reportistica

Per effettuare un'analisi dei risparmi generati e identificare le aree di miglioramento, l'agenzia deve fornire all'amministrazione, al termine di ogni mese e comunque a seguito di ogni richiesta, anche su supporto informatico, per ciascun capitolo di spesa un servizio di reportistica relativo:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

- ai tabulati dei voli con indicato: il nome del passeggero, la struttura di appartenenza, la compagnia utilizzata, le tratte aeree utilizzate, le tariffe ufficiali, quelle applicate e i conseguenti risparmi;
- alle statistiche degli hotel utilizzati, suddivisi per tipologia, nazione, località, con indicate le tariffe ufficiali, quelle applicate e i conseguenti risparmi;
- alle statistiche delle altre tipologie di servizi richiesti.

Tali statistiche sono fornite senza aggravio di costi per l'amministrazione.

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. 10 Percentuali di suddivisione del servizio

Il volume di interediato nell'anno 2008, in relazione a tutti i servizi richiesti dall'amministrazione, è stato pari a € 1.248.000,00 circa (euro unmilione duecento quarantottomila/00 circa).

Si indicano di seguito le percentuali di suddivisione ed incidenza del servizio distribuite per tipologia:

- biglietteria aerea internazionale 8%;
- biglietteria aerea intercontinentale 10%
- biglietteria aerea nazionale 34%
- biglietteria ferroviaria/marittima 3%
- vouchers alberghieri 36%
- autonoleggio con conducente 10%

Tali dati non sono vincolanti per l'amministrazione e vengono riportati a puro titolo indicativo.