



SERVIZIO LOGISTICO

Capitolato speciale d'appalto
per il servizio in loco di organizzazione e gestione dei
viaggi dell'Istituto Universitario Europeo.

●

ANNO 2010

INDICE

TITOLO I - INDICAZIONI GENERALI SULL'APPALTO

Art.1 – Definizioni	pag. 5
Art.2 – Oggetto dell'appalto	pag. 5
Art.3 – Durata dell'appalto	pag. 6
Art.4 – Importo presunto dell'appalto	pag. 6

TITOLO II - CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI

Art.5 – Personale addetto allo sportello	pag. 7
Art.6 – Specifiche tecniche dei singoli servizi	pag. 7
6.1 - Servizi di prenotazione	pag. 8
6.2 - Cancellazioni	pag. 9
6.3 - Rimborsi	pag. 9
6.4 - Cambio prenotazione	pag. 9
6.5 - Rilascio visti	pag. 9
6.6 - Organizzazione eventi	pag. 9
6.7 - Reportistica	pag. 10
Art.7 – Disposizioni generali riguardanti il personale	pag. 10

TITOLO III – OBBLIGHI E ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Art.8 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa	pag. 11
Art.9 – Obblighi e oneri a carico della Stazione appaltante	pag. 12
Art.10 – Responsabile del servizio	pag. 12

TITOLO IV - VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO E PENALITÀ

Art.11 – Valutazione del livello di servizio	pag. 12
Art.12 – Inadempienze e penalità	pag. 13

TITOLO V – NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE

Art.13 – Privacy sui dati e sulle informazioni	pag. 14
Art.14 – Brevetti e diritti d'autore	pag. 14

TITOLO VI - NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Art.15 – Disposizioni in materia di sicurezza	pag. 14
---	---------

TITOLO VII - PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Art.16 – Fatturazione	pag. 15
Art.17 – Revisione periodica del prezzo	pag. 15

TITOLO VIII - ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI

Art.18 – Stipulazione del contratto	pag. 15
Art.19 – Rinuncia all’aggiudicazione	pag. 16
Art.20 – Recesso da parte della Stazione appaltante	pag. 16
Art.21 – Disdetta del contratto da parte dell’Impresa	pag. 16
Art.22 – Diffida ad adempiere - Risoluzione di diritto del contratto	pag. 16
Art.23 – Altri casi di risoluzione del contratto	pag. 16
Art.24 – Deposito cauzionale	pag. 17
Art.25 – Polizze assicurative	pag. 17
Art.26 – Subappalto e cessione del contratto	pag. 18

TITOLO IX – NORME FINALI

Art.27 – Spese contrattuali	pag. 18
Art.28 – Mediazione	pag. 18
Art.29 – Arbitrato	pag. 18
Art.30 – Trattamento dei dati personali	pag. 19
Art.31 – Norma di rinvio	pag. 19
Art.32 – Responsabile del procedimento	pag. 19

TITOLO I

INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO

Articolo 1 – Definizioni

Per “Impresa” e “Agenzia” s’intende l’impresa risultata aggiudicataria dell’appalto, alla quale viene affidato il servizio di cui al presente Capitolato Speciale d’Appalto (C.S.A.).

Per “Stazione appaltante” e “Committente” s’intende l’Istituto Universitario Europeo che affida all’Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d’Appalto.

Articolo 2 – Oggetto dell’appalto

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi), prenotazione di alberghi, ristoranti e del servizio di autonoleggio in favore del personale dell’Istituto Universitario Europeo e di tutti i soggetti esterni che hanno a che fare con l’istituzione.

In particolare il servizio richiesto consiste in:

- a) prenotazione aerea, ferroviaria e marittima, con emissione e consegna dei relativi titoli di viaggio per percorsi nazionali, internazionali ed intercontinentali;
- b) prenotazione servizi alberghieri e di ristorazione in Italia e all'estero;
- c) consulenza ed assistenza alla Stazione appaltante, per l’organizzazione dei viaggi e relativa assistenza al personale viaggiante;
- d) verifica, sviluppo e proposta alla Stazione appaltante, di specifici accordi di collaborazione con compagnie aeree, marittime, società di autonoleggio per servizi individuali e/o collettivi con o senza conducente e Ferrovie dello Stato allo scopo di ottenere tariffe agevolate;
- e) negoziazione accordi preferenziali con le strutture alberghiere maggiormente utilizzate dalla Stazione appaltante, sia sul territorio regionale, nazionale ed internazionale;
- f) negoziazione accordi preferenziali con le strutture di ristorazione maggiormente utilizzate dalla Stazione appaltante, sia sul territorio regionale, nazionale ed internazionale. Tali accordi devono specificare il costo della prestazione con e senza IVA;
- g) gestione degli accordi commerciali con i vettori aerei al fine di ottenerne la liquidazione (verifiche e raffronti mensili con i vettori, verifica esattezza dati vettori, gestione miglia personali);
- h) organizzazione di eventi per gruppi di varia entità in rappresentanza della Stazione appaltante all'estero e sul territorio nazionale;
- i) verifica corretta fatturazione da parte dei fornitori per i servizi resi alla Stazione appaltante (settore alberghiero, ristorazione ed autonoleggio) per il rispetto del regime fiscale agevolato di cui gode;
- j) predisposizione di report statistici dettagliati mensili, con suddivisione per fornitore ed indicazione del livello qualitativo degli acquisti (indicazione saving raggiunto);
- k) gestione e soluzione degli imprevisti (tipo scioperi, ritardi/cancellazione voli, ecc..);

- l) disbrigo delle pratiche per visti consolari;
- m) attivazione di un recapito telefonico per il disbrigo delle richieste al di fuori dell'orario di apertura dello sportello interno alla Stazione appaltante e per le giornate festive e prefestive al fine di gestire eventuali casi di emergenza o a fronte di particolari necessità;

Per lo svolgimento del suddetti servizi, l'Impresa dovrà mettere a disposizione della Stazione appaltante un proprio dipendente altamente qualificato e rispondente ai requisiti descritti al successivo articolo 5.

Le condizioni d'acquisto ottenute dall'Agenzia per le attività istituzionali dell'Istituto, ad esclusione delle condizioni di pagamento saranno applicabili anche ai viaggi e soggiorni privati del personale dell'Istituto. L'Istituto, controllerà il rispetto di dette condizioni, ma non assumerà alcuna responsabilità diretta nel rapporto tra il "privato" e l'Agenzia.

L'Istituto, per la fruizione dei servizi oggetto dell'appalto, riconoscerà all'Agenzia lo status di fornitore esclusivo, riservandosi la facoltà di avvalersi all'occorrenza ed a propria esclusiva discrezione, di metodi di acquisto differenti anche tramite il ricorso ad altri operatori economici.

Articolo 3 – Durata dell'appalto

L'appalto disciplinato dal presente capitolo, ad eccezione di quanto previsto ai successivi articoli 20 e 23 ha la durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di aggiudicazione.

Qualora allo scadere del termine naturale previsto dal contratto, la Stazione appaltante non avesse ancora provveduto ad aggiudicare il servizio per il periodo successivo, l'Impresa sarà obbligata ad una sua continuazione per un periodo non superiore ai 6 (sei) mesi, alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza.

È previsto un periodo di prova di 4 (quattro) mesi, entro il quale la Committente può procedere, con motivazione, alla risoluzione del contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Articolo 4 – Importo presunto dell'appalto.

L'importo a base di gara per il servizio di agenzia di viaggi ammonta a €705.000,00 Iva esclusa.

La suddetta cifra, include anche i diritti di agenzia e si riferisce all'acquisto dei titoli di viaggio, prenotazioni di servizi alberghieri, di ristorazione, e di trasporti locali (noleggio autovetture e pulmini), relativi alle attività istituzionali della Stazione appaltante riferiti all'anno 2009 ed è così ripartita: biglietteria aerea (nazionale, internazionale ed intercontinentale) Euro 324.000,00 (per un totale di 1049 transazioni); biglietteria ferroviaria (nazionale, internazionale) Euro 17.000,00 (per un totale di 199 transazioni); prenotazioni alberghiere Euro 264.000,00; prenotazione servizi di ristorazione Euro 55.000,00; servizi di noleggio per trasporti individuali e collettivi Euro 45.000,00.

Detta stima è da considerarsi puramente indicativa e valida ai soli fini della determinazione del valore complessivo presunto dell'appalto e non impegna la Committente al raggiungimento dell'importo complessivo di cui sopra.

In aggiunta alla cifra sopraindicata, può essere considerato come potenziale volume addizionale, il traffico indotto dagli spostamenti privati del personale accademico ed amministrativo dell'Istituto, che nell'anno 2009 è stato pari a Euro 390.000,00 (per un totale di 1.416 transazioni). Resta inteso che l'istituto, oltre a non garantire tale volume di affari, non assume nessuna responsabilità nel rapporto tra il "privato" e l'Agenzia.

TITOLO II

CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI

Articolo 5 – Personale addetto allo sportello

L’Impresa dovrà assicurare a propria cura e responsabilità la presenza di personale esperto e altamente qualificato presso l’ufficio viaggi situato all’interno della sede dell’Istituto Universitario Europeo. L’ufficio messo a disposizione in comodato gratuito per l’intera durata del contratto dalla Stazione appaltante, dovrà essere operativo nei giorni di apertura della stessa con orario continuato dalle ore 09:00 alle ore 16:00. Dopo tale orario dovrà essere attivato quanto previsto al punto m) dell’articolo 2.

Il personale che l’Impresa intende impiegare, dovrà avere il seguente profilo professionale:

- ✓ Esperienza pluriennale (almeno 5 anni) nel settore Business travel ed organizzazione eventi.
- ✓ Perfetta conoscenza della lingua inglese, dell’italiano e buona conoscenza di un’altra lingua europea.
- ✓ Capacità di destreggiarsi con facilità e cognizione di causa nei vari campi e competenze del settore turistico (biglietteria ferroviaria, marittima ed aerea sia standard che low cost, prenotazioni alberghiere, business travel, organizzazione meeting ed eventi, visti consolari, viaggi e vacanze, ecc.).
- ✓ Conoscenza contabilità di base (emissioni fatture, note di credito, vouchers, ecc.).
- ✓ Buona conoscenza delle strutture alberghiere e di ristorazione operanti sul mercato fiorentino.
- ✓ Soddisfare le richieste della Stazione appaltante entro il termine massimo di due ore dal ricevimento, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi.

I sopraindicati requisiti dovranno essere comprovati da un curriculum vitae da allegare alla presente procedura e saranno verificati dalla commissione giudicatrice mediante colloquio come previsto al punto 7 della lettera d’invito.

L’Impresa, è consapevole fin da ora che il calendario di attività e festività della Committente può differire da quello nazionale italiano e pertanto si impegna fin da adesso al rispetto di tale calendario, che per l’anno 2010 viene allegato al presente Capitolato (Allegato 2).

Altresì, nel corso dell’affidamento, l’Agenzia dovrà provvedere a sostituire il personale non ritenuto idoneo a insindacabile giudizio della Stazione appaltante; in caso di sostituzione degli addetti nel corso della fornitura del servizio, l’Agenzia dovrà comunque presentare al Direttore del Servizio competente, per l’approvazione, i curricula delle persone che intende incaricare del servizio.

In caso di scioperi del personale o in caso di assenze per altre cause di forza maggiore, da comunicare tempestivamente per scritto all’IUE, dovrà essere assicurato, a cura dell’Agenzia un idoneo servizio di emergenza.

Articolo 6 – Specifiche tecniche dei singoli servizi

La descrizione di seguito riportata del servizio rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo l’Agenzia tenuta ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il miglior risultato del servizio.

L’Agenzia dovrà fornire tutti i servizi oggetto delle presenti specifiche, nel pieno rispetto delle linea guida stabilite dalla Stazione appaltante, con organizzazione a suo completo carico ed a suo completo rischio.

6.1 *Servizi di prenotazione (biglietteria aerea e ferroviaria, strutture alberghiere e di ristorazione)*

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) deve prevedere la prenotazione e fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali e esteri nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessa.

Al fine di garantire che la fornitura dei documenti di viaggio avvenga in tempi utili, **l'Agenzia dovrà provvedere all'espletamento del servizio entro le due ore successive alla richiesta inoltrata dalla Stazione appaltante.**

Detto servizio dovrà essere prestato assicurando sempre e comunque la ricerca e l'utilizzo delle tariffe più convenienti rispetto a quelle di mercato. L'Agenzia dovrà anche in presenza di convenzioni, assicurarsi che a parità di condizioni non esista nel dato momento una tariffa migliore di quella concordata.

Qualora venisse evidenziata e comprovata l'esistenza, a parità di condizioni, di una tariffa aerea o alberghiera migliorativa rispetto a quella proposta dall'Agenzia, la stessa sarà tenuta ad applicare tale tariffa ed a corrispondere la penale descritta al successivo articolo 12.

In relazione alla biglietteria aerea, le richieste dovranno riportare l'indicazione dell'aeroporto di partenza, di arrivo ed i relativi orari. L'Agenzia potrà farsi carico delle eventuali convenzioni personali dell'utente (tessera: Millemiglia, Freccia Alata, Miles & More, Frequent Flyer, ecc..) a patto che non venga compromessa l'economicità della prestazione. L'Agenzia, coerentemente alla richiesta pervenuta, dovrà proporre il vettore ed il volo ottimale, apportando se necessario, eventuali variazioni minime dell'orario di partenza del volo indicato dal richiedente garantendo comunque un servizio equivalente e l'arrivo negli orari previsti.

Ciascun biglietto aereo emesso, dovrà essere accompagnato da un buono di consegna datato e numerato comprensivo del riferimento del vettore, del viaggiatore, itinerario (aeroporto di partenza, di eventuale scalo e di arrivo), orario locale di partenza e di arrivo, codice della prenotazione, costo e diritto di agenzia.

In relazione alla biglietteria ferroviaria, le richieste dovranno riportare il luogo, l'orario di partenza e di arrivo nonché l'eventuali convenzioni personali per consentire l'impiego delle agevolazioni previste (intercity card, cartaviaggio, ecc..).

Ciascun biglietto ferroviario emesso, dovrà essere accompagnato da un buono di consegna datato e numerato comprensivo del riferimento del vettore, del viaggiatore della stazione di partenza, di eventuale scambio e di arrivo, orario locale di partenza e di arrivo, codice della prenotazione, costo e diritto di agenzia

Il servizio di prenotazione alberghiera, e di ristorazione, compatibilmente con le esigenze della Stazione appaltante, riguarderà principalmente la prenotazione di strutture operanti a livello regionale e nazionale.

La prenotazione alberghiera dovrà riportare: i riferimenti della struttura (nome, indirizzo, numero di telefono, di fax ed indirizzo e-mail), categoria dell'albergo, tipologia di camera, orario di check-in e check-out della camera, servizi inclusi, numero di notti, costo e diritto di agenzia.

La prenotazione dei servizi di ristorazione dovrà riportare: i riferimenti della struttura (nome, indirizzo e numero di telefono) e dovrà specificare in maniera esplicita il costo della prestazione con e senza IVA.

L'Agenzia dovrà impegnarsi inoltre, a negoziare ed a gestire eventuali convenzioni relative ai servizi alberghieri e di ristorazione con esercizi segnalati dalla Stazione appaltante.

Il servizio di prenotazione dei servizi di autonoleggio e dei relativi accessori, eventualmente richiesti all'Agenzia, dovrà comprendere ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione alla tariffa più conveniente del veicolo in Italia e all'estero.

La prenotazione dovrà riportare: i riferimenti del vettore, (nome, indirizzo, numero di telefono, di fax ed indirizzo e-mail), tipologia del veicolo noleggiato, data e riferimenti del ritiro e data e riferimenti della

riconsegna, elenco dei servizi inclusi (carburante, pedaggi, parcheggi, ecc..), elenco delle coperture assicurative presenti e dei relativi massimali, condizioni contrattuali, costo e diritto di agenzia.

Il servizio di prenotazione per il trasporto dei partecipanti alle attività istituzionali dell’Istituto, individuale e/o collettivo, dovrà comprendere ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione alla tariffa più conveniente. Tale servizio, essenzialmente per trasferte locali, dovrà includere il noleggio di auto di rappresentanza con e senza autista, minibus ed autobus con capienza da 9 a 54 posti, nei giorni feriali e/o festivi ed in orari diurni e notturni.

L’Impresa dovrà impegnarsi a fornire, su richiesta della Stazione appaltante, la propria consulenza in merito ad eventuali polizze assicurative aggiuntive a garanzia degli infortuni ai viaggiatori e dei danni alle cose trasportate.

6.2 Cancellazioni

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

La Stazione appaltante, 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, laddove la tariffa lo consenta.

6.3 Rimborsi

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

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 la Stazione appaltante, al fine di ottenere la documentazione mancante.

6.4 Cambio prenotazione

La Stazione appaltante, in caso di cambio di prenotazione, comunicherà tempestivamente la modifica da apportare e l’Agenzia dovrà curare gli adempimenti conseguenti.

6.5 Rilascio visti

Su richiesta della Stazione appaltante, l’Agenzia provvede a espletare tutte le operazioni necessarie per l’ottenimento dei visti da parte degli uffici competente.

6.6 Organizzazione eventi

Su richiesta della Stazione appaltante, l’Agenzia dovrà essere in grado di gestire autonomamente o prestare assistenza nell’organizzazione di eventi legati all’attività istituzionale dell’Istituto (workshop, convegni, ecc..) per delegazioni di varia entità in rappresentanza della Stazione appaltante all’estero e sul territorio nazionale. Ad esempio: spostamenti dall’aeroporto all’albergo, dall’albergo alle sedi degli incontri previsti dai programmi di viaggio, spostamenti dalla sede dell’Istituto all’aeroporto/stazione di partenza, etc..

Per ogni evento, deve essere garantita un’assistenza continua volta a risolvere tutti i problemi e gli imprevisti che potranno verificarsi (cancellazione dei voli, cambiamenti di itinerari, variazioni e ampliamento delle prenotazioni, emergenze, ricerca bagagli smarriti, servizio passaporti e visti, ecc..).

6.7 Reportistica

Per effettuare un'analisi dei risparmi generati e identificare le aree di miglioramento, l'Agenzia deve fornire alla Stazione appaltante, al termine di ogni mese e comunque a seguito di ogni richiesta, per ciascun capitolo di spesa un servizio di reportistica relativo a:

- ai tabulati di volo con indicato il nome del passeggero, il servizio 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;
- indicazione del volume generato dai servizi privati richiesti dal personale amministrativo ed accademico dell'Istituto.

Tali statistiche devono essere fornite senza aggravio di costi ed entro il termine massimo di 24 (ventiquattro) ore. L'Impresa si impegna altresì, a creare e fornire gratuitamente, su espressa richiesta della Stazione appaltante, ulteriori rapporti statistici ad hoc.

Articolo 7 – Disposizioni generali riguardanti il personale

L'Impresa dovrà avvalersi di personale altamente qualificato e rispondente ai requisiti elencati al precedente articolo 5, che potrà accedere alle sedi dell'Istituto nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e del regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo:

<http://www.eui.eu/About/SafetyandSecurityPolicy.aspx>

Sarà cura ed onore dell'Impresa verificare preventivamente tali procedure.

Il personale dell'Impresa è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alla leggi vigenti in materia nonché al regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo:

<http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx>

L'Impresa è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, che dovrà opportunamente formare e informare, sollevando la Stazione appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

In particolare, l'Impresa, si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavori, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Impresa deve attuare, nei confronti di tutto il personale preposto al servizio, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella Provincia di Firenze. L'Impresa è tenuta altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.

Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste.

La Stazione appaltante in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa dovrà immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.

TITOLO III **OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Articolo 8 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa

L'Impresa dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto svolgimento del servizio oggetto della presente procedura, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'Impresa risponderà direttamente degli eventuali danni a persone e/o cose e alla Stazione appaltante stessa, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento.

L'Impresa terrà sollevata ed indenne la Stazione appaltante da ogni danno e responsabilità penale e civile procurata nei confronti di terzi e/o cose, direttamente e indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

Inoltre sarà tenuta:

- a fornire i servizi di cui al presente capitolato, con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito alla Stazione appaltante di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio;
- a mantenere in buono stato l'ufficio, le attrezziature e quant'altro consegnato dalla Stazione appaltante per l'espletamento del servizio, in modo da poterli riconsegnare al termine del contratto nel medesimo stato di funzionalità;
- a rispondere in proprio per eventuali danni arrecati ai locali ed attrezziature della Stazione appaltante;
- a farsi carico di tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente procedura, nonché di ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque opportuna per un corretto adempimento alle obbligazioni previste, ivi compreso quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale;
- a farsi carico degli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato;
- a farsi carico delle spese telefoniche relative alle utenze presenti all'interno dell'implant;
- ad osservare sempre, le norme derivanti dalle vigenti leggi ed accordi in materia di assunzione della mano d'opera e contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia e di tutte le altre disposizioni vigenti nella fase esecutiva dell'appalto;
- a garantire le migliori condizioni possibili che la Stazione appaltante si riserva di verificare in ogni momento;

- ad informare tempestivamente la Stazione appaltante per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento del servizio;

Articolo 9 – Oneri a carico della Stazione appaltante

La Stazione appaltante, a fronte di quanto richiesto nella presente procedura, si impegna a:

- farsi carico degli oneri relativi alla fornitura di energia elettrica, al riscaldamento e/o condizionamento ed alla pulizia dei locali;
- consegnare all'Agenzia un documento (Linea 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.

Articolo 10 – Responsabile del servizio

Per tutta la durata del contratto, l'Impresa, dovrà mettere a disposizione della Stazione appaltante, un Responsabile del servizio che dovrà essere sempre rintracciabile e che fungerà da unica interfaccia con i responsabili coinvolti della Stazione appaltante.

TITOLO IV VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO E PENALITÀ

Articolo 11 – Valutazione del livello di servizio

Il servizio fornito dovrà corrispondere a quanto disciplinato dal presente capitolato, dalla lettera di invito e se migliorativo da quanto presentato dall'Impresa in sede di gara.

È facoltà della Stazione appaltante, effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, per mezzo del proprio referente oppure tramite terzi da essa incaricati, controlli al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito.

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza, rispetto all'espletamento del servizio appaltato, la Stazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare, a partire dalla data di aggiudicazione e per tutta la durata del contratto, indagini a campione, dette anche indagini di Customer Satisfaction (CS). I risultati di tali indagini saranno utilizzati per rilevare il grado di apprezzamento.

Le indagini CS saranno eseguite inviando periodicamente un questionario ad un campione rappresentativo di utenti che abbiano usufruito del servizio oggetto di indagine, mediante fax e/o e-mail oppure tramite interviste dirette successive all'evento.

Di seguito si riporta un elenco esemplificativo delle domande a risposta quantitativa (risposta chiusa) che saranno sottoposte ai soggetti intervistati:

- Quanto siete soddisfatti dei rapporti che avete con l'Agenzia?
- Qual è il livello di comprensibilità dei documenti emessi dall'Agenzia?
- Il personale dell'Agenzia si è dimostrato competente ed attento ad ogni vostra esigenza?
- Quanto volentieri accettate le strutture alberghiere proposte dall'Agenzia?
- Quanto volentieri accettate le strutture di ristorazione proposte dall'Agenzia?
- Consigliereste ad altri colleghi di rivolgersi all'Agenzia per l'organizzazione delle proprie trasferte di lavoro?
- Avete dei suggerimenti per il miglioramento del servizio?

Il personale intervistato potrà indicare per ogni domanda un valore compreso tra 1 (valore minimo) e 10 (valore massimo).

Il risultato delle indagini di CS sarà determinato dalla media aritmetica delle risposte ricevute e riportanti un valore maggiore o uguale a 1. Sarà considerato negativo nel caso in cui la predetta media aritmetica riporti, un valore inferiore o uguale a 4,00 (quattro/00).

- le risposte da 1 a 3 indicano un giudizio negativo;
- le risposte da 4 a 6 indicano un giudizio neutrale;
- le risposte da 7 a 10 indicano un giudizio positivo;

Nell'eventualità che a seguito delle suddette verifiche, il servizio offerto non corrispondesse alle caratteristiche concordate, la Stazione appaltante potrà applicare le penali previste all'articolo successivo, fatto salvo, in ogni caso la facoltà di risolvere il contratto.

L'Impresa avrà facoltà di presentare le proprie giustificazioni entro 3 (tre) giorni dalla notifica della contestazione. Trascorsi i 3 (tre) giorni o qualora le giustificazioni non siano soddisfacenti, la Stazione appaltante, provvederà a detrarre l'importo delle penali mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale viene assunto il provvedimento e ove mancasse il credito saranno prelevate dall'ammontare della cauzione definitiva; l'impresa in quest'ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione definitiva nel termine di 10 (dieci) giorni.

Articolo 12 – Inadempienze e penalità

Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie che abbia dovuto sostenere per assicurare la regolarità e funzionalità della propria attività, le seguenti penali:

- nel caso in cui l'Agenzia presti i servizi in maniera difforme dalle disposizioni di cui al presente Capitolato con conseguenti bloccanti per la normale attività del servizio, verrà applicata una penale giornaliera pari a Euro 250,00 (duecentocinquanta/00) sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere prestato in modo conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno;
- per ogni emissione di biglietto aereo non supportata dall'indagine di mercato finalizzata alla ricerca delle migliori condizioni possibili, verrà applicata una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- nel caso in cui a parità di condizioni, venga accertata e comprovata, una tariffa aerea o alberghiera migliorativa rispetto a quella offerta dall'Agenzia, verrà applicata una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- nel caso in cui nel corso di un trimestre, si verifichino almeno 5 errori amministrativi quali ad esempio: errata verifica per servizi resi da alberghi e/o ristoranti dell'applicazione del regime agevolato di cui gode l'Istituto, doppia fatturazione, mancato invio al responsabile finanziario competente dell'estratto conto e/o delle eventuali note di credito, verrà applicata una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00);
- per ogni indagine di Customer Satisfaction effettuata anche tramite terzi incaricati, che individui un risultato negativo, secondo quanto previsto al precedente articolo 11, verrà applicata una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00);

L'Impresa avrà facoltà di presentare le proprie giustificazioni entro 3 (tre) giorni dalla notifica della contestazione. Trascorsi i 3 (tre) giorni o qualora le giustificazioni non siano soddisfacenti, la Stazione appaltante, provvederà a detrarre l'importo delle penali mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale viene assunto il provvedimento e ove mancasse il credito saranno prelevate dall'ammontare della

cauzione definitiva; l'impresa in quest'ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione definitiva nel termine di 10 (dieci) giorni.

Qualora nel corso di un semestre siano applicate almeno tre penali dello stesso tipo, la Stazione appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto incamerando il deposito cauzionale definitivo, senza che l'inadempiente abbia nulla a pretendere e fatto salvo il diritto della Stazione appaltante al risarcimento degli ulteriori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non exonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente.

TITOLO V NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE

Articolo 13 – Privacy sui dati e sulle informazioni

L'Impresa si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti, incaricati o collaboratori, il regolamento interno dell'Istituto consultabile alla pagina <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx> nonché il segreto rispetto di tutti i dati, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività della Committente, di cui verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio. Conseguentemente, l'Impresa, è nominata responsabile ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo e la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio.

Articolo 14 – Brevetti e diritto d'autore

La Stazione appaltante, non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'Impresa utilizzi, nell'esecuzione dell'appalto dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'Impresa assume l'obbligo di tenere indenne la Stazione appaltante, da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, incluse le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona nonché da tutte le spese, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

TITOLO VI NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Articolo 15 - Disposizioni in materia di sicurezza

È fatto obbligo all'Impresa, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Per il servizio disciplinato dal presente capitolato, non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi) previsto dall'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008.

Resta a carico dell'Impresa la dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), necessari all'espletamento del lavoro in sicurezza.

TITOLO VII PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Articolo 16 – Fatturazione

L'Istituto è un centro di insegnamento e ricerca che si avvale di una struttura amministrativa decentrata e che gestisce oltre ai vari progetti interni, varie attività finanziate esternamente sia da sponsor pubblici che privati. L'impresa, si impegna a seguire le analitiche procedure di fatturazione richieste dall'Istituto, emettendo a richiesta, specifiche fatture per ogni centro di costo/attività segnalato.

Per quanto concerne la biglietteria, aerea, ferroviaria e marittima è necessaria l'emissione di un estratto conto per ciascun titolo di viaggio riportante: il centro di costo di appartenenza ed il relativo responsabile finanziario, il nominativo del viaggiatore, l'itinerario e la data di partenza. Tale documento, dovrà essere inviato per posta elettronica al responsabile finanziario competente al momento dell'emissione del titolo di viaggio.

I pagamenti verranno eseguiti a mezzo di bonifico bancario tramite l'Istituto di Credito della Committente entro e non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura. La data di liquidazione della fattura non potrà essere antecedente alla data di inizio della prestazione, salvo esplicita autorizzazione della Stazione appaltante.

In caso di irregolarità formale o sostanziale delle fatture i termini per il pagamento vengono interrotti, previa comunicazione formale all'Impresa.

L'Istituto è esente dal pagamento dell'Imposta sul Valore Aggiunto su servizi ed acquisti inerenti lo svolgimento delle proprie attività per importi superiori ad Euro 258,23 ai sensi dell'art. 72 – 3° comma del D.P.R. 633 del 26/10/1972 e successive modifiche intervenute.

Le detrazioni economiche che deriveranno dalle penalità per inadempienze di cui all'articolo 12 del presente Capitolato o da rimborsi spese, saranno compensate contestualmente al pagamento delle fatture del periodo di riferimento.

Articolo 17 - Revisione periodica del prezzo

Il corrispettivo contrattuale del servizio sarà sottoposto a revisione periodica a decorrere dal secondo anno, previa richiesta scritta dell'Impresa riportante la variazione risultante dall'indice ISTAT di riferimento.

L'indice ISTAT di riferimento ai fini della revisione è l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI).

TITOLO VIII ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI

Articolo 18 – Stipulazione del contratto

L'Impresa aggiudicataria si obbliga a stipulare il contratto previo versamento delle spese inerenti e conseguenti al contratto stesso alla data che sarà comunicata dalla Stazione Appaltante.

Il contratto verrà stipulato presso la sede della Stazione appaltante.

Articolo 19 – Rinuncia all'aggiudicazione

Qualora l'Impresa rinunci all'aggiudicazione non potrà avanzare alcuna azione di recupero del deposito cauzionale costituito. La Stazione appaltante in tal caso richiederà il risarcimento danni oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione legale atta a tutelare i propri interessi.

Articolo 20 - Recesso da parte della Stazione Appaltante

Ai sensi dell'art. 1671 del codice civile la Stazione appaltante può recedere al contratto, anche se è stata iniziata la prestazione, purché tenga indenne l'Impresa delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

Articolo 21 - Disdetta del contratto da parte dell'Impresa

Qualora l'Impresa intenda recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso, senza giustificato motivo o giusta causa, la Stazione appaltante si riserva di trattenere, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale e di addebitare le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione del servizio ad altra ditta, a titolo di risarcimento danni.

In questo caso nulla è dovuto all'Impresa per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.

Articolo 22 – Diffida ad adempire – Risoluzione di diritto del contratto

Nel caso di difformità delle prestazioni oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste, la Committente ha la facoltà di rifiutare la prestazione e di intimare, con lettera raccomandata, di adempiere alle prestazioni pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale l'Impresa si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.

Articolo 23 – Altri casi di risoluzione del contratto

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, alle obbligazioni poste a carico dell'Impresa, la Stazione appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Impresa mediante raccomandata con avviso di ricevimento, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno dell'Impresa, fatta salva l'applicazione delle penali già contestate. In ogni caso, la Committente non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite.

Le parti convengono che, oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del Contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- c) ripetute inadempienze da parte del personale di presidio;

- d) frode nella esecuzione della fornitura;
- e) mancata osservanza del divieto di subappalto;
- f) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- g) mancato rispetto delle condizioni normative e retributive previste dai contratti collettivi di lavoro e nei relativi accordi integrativi;
- h) interruzione non motivata del servizio;
- i) violazione di brevetti, diritti d'autore ed in genere di privativa altrui;
- j) cessione anche parziale del contratto;

Articolo 24 - Deposito cauzionale

A garanzia dell'offerta, i candidati sono tenuti a presentare congiuntamente all'offerta, l'attestazione di costituzione di un deposito cauzionale provvisorio pari a 12.500,00 Euro (dodicimilacinquecento/00), secondo le modalità indicate nella lettera di invito. Tale deposito verrà restituito all'Impresa aggiudicataria in seguito alla costituzione della cauzione definitiva, mentre agli altri concorrenti la restituzione avverrà non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione della gara d'appalto.

A garanzia della corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a prestare una cauzione definitiva, pari a 25.000,00 Euro (venticinquemila/00) in una delle seguenti forme:

- deposito presso l'Istituto di Credito della Committente, Banca CR Firenze sul c/c bancario n. 69156/00 - IT 75Z061600280000069156C00 intestato a Istituto Universitario Europeo, in contanti o in titoli di Stato; vincolati per il ritiro, al nullaosta della Committente;
- fideiussione bancaria, polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/93 e s.m.i. Tale cauzione, dovrà essere valida per tutta la durata del contratto, dovrà espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escusione del debitore principale ed operativa entro quindici giorni dietro semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Fatto salvo il risarcimento del maggior danno a favore della Committente, la mancata presentazione della cauzione nei termini indicati, comporta la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento del deposito cauzionale provvisorio da parte della stessa. Per l'Impresa aggiudicataria, il deposito cauzionale definitivo resterà vincolato, alla scadenza del contratto fino a che non sarà definita ogni eventuale contestazione e controversia.

Articolo 25 – Polizze assicurative

L'Impresa in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato, espressamente solleva la Stazione appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia della Committente, sia dell'Impresa, sia di terzi e verificatesi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione del servizio.

A tale scopo l'Impresa dichiara di essere in possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali in cui venga esplicitamente indicato che la Stazione appaltante viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'Impresa anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta polizza assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

La Stazione appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Impresa, durante l'esecuzione del servizio, anche per responsabilità di utenti del servizio stesso, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

Articolo 26 - Subappalto e cessione del contratto

È assolutamente vietato il subappalto o la cessione sotto qualsiasi forma del Contratto, in tutto od in parte. In caso di violazione di tale divieto, fermo restando il diritto della Committente al risarcimento di ogni danno e spesa, verrà incamerato il deposito cauzionale definitivo ed il Contratto si risolverà di diritto.

TITOLO IX NORME FINALI

Articolo 27 - Spese contrattuali

L'imposta di bollo e di registro del contratto, nonché tutti gli oneri tributari, presenti e futuri, di qualsiasi natura, sono a carico dell'Impresa.

Articolo 28 – Mediazione

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Impresa aggiudicataria e la Committente circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali che non si siano potute risolvere con l'accordo diretto tra i contraenti, verranno deferite entro dieci giorni, ad un Mediatore ad hoc designato di comune accordo.

Il Mediatore ha il compito di condurre la mediazione in maniera efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla sua denominazione o professione nello Stato membro interessato e dal modo in cui egli è designato o invitato a condurre la mediazione. Il Mediatore prende una decisione entro 5 giorni lavorativi.

Al Mediatore si applica il Codice europeo di condotta per i mediatori.

Se la decisione del Mediatore è ritenuta insoddisfacente, le parti della controversia possono attivare entro quattro settimane la procedura di arbitrato prevista nell'articolo seguente.

Le spese della procedura di mediazione sono a carico delle parti.

Articolo 29 – Arbitrato

Per avviare una procedura di arbitrato, ognuna delle parti designa un arbitro e le due persone così designate incarcano un terzo arbitro.

Le decisioni dell'organo di arbitrato sono prese a maggioranza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte che soccombe nella causa.

Articolo 30 – Trattamento dei dati personali

I dati personali conferiti dalle ditte partecipanti ai fini della partecipazione alla gara di cui al presente Capitolato, saranno trattati dalla Committente nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 163/2006 in modo lecito ed esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento del predetto procedimento.

Articolo 31 – Norme di rinvio

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, si rimanda alle norme del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

Articolo 32 – Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento, è il Dott. Claudio Barzini, in servizio presso il Servizio Logistico dell'Istituto Universitario Europeo.

Il Responsabile è preposto ai rapporti ed alle comunicazioni con l'Impresa aggiudicataria relativamente ad ogni aspetto riguardante l'esecuzione della fornitura stessa e vigilerà sull'osservanza degli obblighi contrattuali, adottando le misure coercitive e le penali eventualmente necessarie.