



SERVIZIO BUDGET E SERVIZI FINANZIARI

**Gara d'appalto con procedura aperta per fornitura di
servizi di agenzia di viaggio per l'istituto universitario
europeo**

Ref: ***OP/EUI/BFA/2020/001***

•

ANNO 2020

**Il testo italiano è una traduzione da quello originale in lingua inglese per
consentire una maggiore fruibilità dello stesso da parte dei concorrenti
interessati. In caso di dubbio, disputa o involontario errore o omissione,
farà fede il testo in inglese.**

Indice

CAPITOLO 1 – INFORMAZIONI GENERALI SULL'APPALTO	4
1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo	4
2. Definizioni	4
3. Oggetto della Procedura di appalto	4
4. Informazioni del contratto	5
CAPITOLO 2– DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	5
5. Descrizione del servizio	5
5.a – Viaggi	8
5.b - Alloggio	12
5.c – Trasporti locali	13
5.d – Altri servizi forniti: ristoranti	15
5.e – Ulteriori servizi a richiesta	15
5.f – Supporto amministrativo e finanziario	17
6. Gestore del contratto	19
7. Squadra del Servizio di assistenza clienti	19
8. Controllo del servizio	21
9. Servizi aggiuntivi e migliorativi	22
Capitolo 3 – Presentazione e valutazione delle offerte	23
10. Criteri d'esclusione	23
11. Criteri di selezione	26
12. Criteri per l'aggiudicazione	27
13. Adempimenti necessari all'aggiudicazione	31
Capitolo IV - INADEMPIENZE E SANZIONI	31
14. Sanzioni e meccanismi sanzionatori	31
Capitolo V - INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE	33
15. Informazioni amministrative	33
16. Subappalto e cessione del contratto	33
Capitolo VI - DISPOSIZIONI DEFINITIVE	33
17. Informazioni generali	33

18.	Gestione del contratto	33
19.	Referente del contratto per l'IUE	34
20.	Calendario indicativo della procedura d'appalto	34
21.	Disposizioni finali e allegati	35

CAPITOLO 1 – INFORMAZIONI GENERALI SULL'APPALTO

1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo

L'Istituto Universitario Europeo (IUE) è un istituto di ricerca che offre un percorso di formazione post-laurea e post-dottorato nell'ambito delle scienze sociali, fondato con [Convenzione](#) del 19/04/1972 ratificata dagli Stati membri della Comunità europea per offrire formazione accademica avanzata ai ricercatori di dottorato e per promuovere la ricerca ai massimi livelli. La Convenzione sulla sua creazione include il "Protocollo sui privilegi e le immunità dell'IUE".

La sede legale si trova presso la Badia Fiesolana, Via dei Roccettini 9, San Domenico di Fiesole (vicino Firenze, IT).

Per ulteriori informazioni, si invita a consultare il sito web ufficiale dell'IUE all'indirizzo www.eui.eu.

2. Definizioni

Per "Concorrente" e "Offerente" s'intende il soggetto che presenta un'offerta.

Per "CQ" s'intende il Contratto Quadro.

Per "Agenzia di viaggi", "Contraente", "Appaltatore" s'intende l'impresa aggiudicataria del CQ.

Per "Stazione Appaltante", "IUE" e "Istituto" s'intende l'Istituto Universitario Europeo che affida all'Appaltatore la fornitura dei servizi oggetto del presente Capitolato d'Appalto.

Per "BFA" si intende "Servizio Budget e Servizi Finanziari".

Per "CSA" s'intende l'Allegato I-Capitolato speciale d'Appalto.

3. Oggetto della Procedura di appalto

Lo scopo ultimo di questa gara di appalto è l'assegnazione di un CQ diretto a un operatore economico di provata e duratura esperienza che sia in grado di fornire all'IUE servizi di agenzia di viaggi.

Il presente CSA serve a fornire ai potenziali concorrenti le istruzioni e le linee guida per la presentazione dell'offerta che deve essere presentata per partecipare alla presente gara. Inoltre spiega chiaramente i servizi che il Contraente dovrà erogare durante l'implementazione del contratto, inclusi i requisiti minimi che devono essere rispettati.

4. Informazioni del contratto

Tipo di contratto	Il CQ è completato dall'Allegato I – Capitolato special d'appalto, la Lettera d'invito e gli altri allegati presentati dal Contraente in sede di gara includendo tutti la documentazione di gara. Indicativamente il CQ sarà implementato su base annuale da "Contratti Specifici" che modificheranno/aggiusteranno i diritti di agenzia (in nessun caso oltre quanto stabilito dall'indice Eurostat) e i servizi da erogare (se applicabile) e definiranno il deposito di garanzia annuale, pari a Euro 45.000 per anno finanziario (3% del valore annuale del mercato come da stima).
Durata	5 anni dalla firma del CQ.
Informazioni del budget	Il valore finanziario stimato per l'erogazione di questi servizi per un periodo di 5 anni e gestiti dal presente CQ è approssimativamente di Euro 7.500.000,00 (sette milioni cinquecento mila/00), IVA esclusa. L'importo summenzionato non è garantito. La firma del contratto non impone alcun obbligo all'Istituto di acquisto dei servizi. L'importo stimato si basa sul volume annuale come da dati riportati alla Tabella I (art. 5) Ogni spesa e/o costo non espressamente indicato nella documentazione di gara non sarà compensato.

CAPITOLO 2– DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

5. Descrizione del servizio

L'Appaltatore fornirà i servizi descritti nel presente capitolato e gestirà il volume di viaggi in aereo/ferrovia/mare/strada, hotel/appartamenti, trasporti locali, prenotazioni di ristoranti e altri servizi elencati nell'offerta per il personale dell'Istituto e per le persone che partecipano alle attività dello stesso. Tutti i servizi saranno forniti **in Italia e/o al di fuori di essa.**

In particolare, è richiesta la fornitura dei seguenti servizi (si prega di fare riferimento ai dettagli che seguono)

- a) Viaggi
- b) Alloggio
- c) Trasporto locale
- d) Altri servizi
- e) Servizi aggiuntivi su richiesta
- f) Supporto amministrativo e finanziario

Tutti i servizi necessari devono essere richiesti utilizzando moduli elettronici/software ad hoc (modelli/campioni da presentare insieme all'offerta) e inviati entro due (2) ore lavorative dalla richiesta iniziale. La capacità dell'Appaltatore di fornire tempi di risposta più brevi rispetto a quelli

sopra menzionati e più opzioni diverse con le relative tariffe disponibili sarà considerata vantaggiosa nella valutazione delle offerte.

È richiesto un alto livello di professionalità e di "orientamento al cliente". Maggiori dettagli agli articoli 6 e 7.

L'Appaltatore comunicherà ai soggetti erogatori tutte le informazioni necessarie in merito alle esenzioni dell'IUE (IVA, tassa di soggiorno a Firenze, ecc.).

L'Appaltatore si occupa principalmente delle richieste istituzionali. Anche le richieste private saranno accolte alle seguenti condizioni.

- Richieste istituzionali: qualsiasi richiesta presentata all'Agenzia di Viaggi da un membro del personale dell'Istituto per scopi istituzionali. Nella richiesta di servizi saranno indicati i dettagli del servizio richiesto. La comunicazione orale sarà utilizzata solo per le richieste urgenti o per annunci urgenti relativi a variazioni improvvise dell'organizzazione di viaggio.
- Richieste private: tutte le condizioni particolari per i servizi applicate all'Istituto per le proprie attività ufficiali saranno applicabili anche al personale dell'Istituto. Eventuali accordi presi per motivi personali devono essere saldati direttamente all'Agenzia di Viaggi dal membro del personale. L'Istituto verificherà l'applicazione delle condizioni speciali anche alle richieste private. In nessun caso un viaggio privato (o parte di esso) sarà fatturato all'Istituto.

L'Appaltatore dovrà fornire opzioni alle migliori tariffe disponibili in linea con le richieste dell'IUE.

L'Appaltatore dovrà assicurare all'IUE tutte le promozioni o le tariffe preferenziali negoziabili.

L'Appaltatore è pregato di non includere onorari nascosti nel prezzo finale. In caso dimostrato di ciò, l'IUE, a seguito di indagine formale, risolverà il contratto.

L'Appaltatore metterà a disposizione delle parti interessate un elenco delle principali assicurazioni di viaggio, che coprono il viaggio e l'alloggio.

L'Offerente presenterà una breve descrizione del sistema di fatturazione utilizzato.

L'Appaltatore emetterà le fatture per i servizi forniti, comprensive dei diritti di agenzia, in conformità con il diritto vigente.

In linea di principio, tutti i servizi e i compensi dovranno essere fatturati in modo dettagliato direttamente dall'Appaltatore all'IUE. Tuttavia, in casi particolari, previo accordo, l'IUE ha la facoltà di accettare la fatturazione diretta da parte del fornitore per il costo del servizio e da parte dell'Appaltatore per le spese di agenzia.

Anche se l'Appaltatore sarà considerato l'unico fornitore per le prestazioni elencate nel presente Capitolato, l'Istituto, a propria discrezione, si riserva il diritto di procurarsi le prestazioni necessarie

attraverso altri fornitori, in particolare nel caso in cui possa essere ottenuto un prezzo più conveniente o che specifiche partnership (ad es. progetti, ecc.) lo rendano opportuno o necessario.

L'IUE non sarà responsabile e non fornirà alcun indennizzo per "servizi" non formalmente richiesti.

In caso di comprovata esistenza sul mercato, a parità di condizioni, di servizi con prezzi più convenienti di quelli proposti dall'Appaltatore, l'IUE chiederà allo stesso di applicare la tariffa/prezzo più favorevole. A proprio insindacabile giudizio, l'Istituto ha la facoltà di decidere se procedere per proprio conto, addebitando una penale all'Appaltatore (vedi art. 14).

Gli offerenti presentano le proprie proposte di diritti di agenzia utilizzando l'allegato IIB "Offerta economica" incluso nella documentazione di gara. Il diritto di agenzia è comprensivo di tutte le spese (prenotazione, modifica, cancellazione, ecc.). Il cambio di prenotazione è considerato una nuova richiesta.

Le tariffe, insieme alle procedure concordate, saranno pubblicate sul sito web dell'IUE.

Nel definire la proposta, gli offerenti prenderanno in considerazione i seguenti dettagli (stima annuale basata sui dati del 2019).

Tabella I – Stima del volume d'affari annuale	
Servizio	Volume annuale
Viaggi	€650.000
Alloggio a Firenze	€650.000
Prenotazione autobus	€150.000
Altro (Ristoranti, ecc.)	€ 50.000

Tabella II – Stima del numero di biglietti emessi su base annuale	
Tipologia	Valore di mercato annuale (unità)
Biglietti aerei	circa 1.300
Biglietti ferroviari	circa 300

Oltre ai volumi indicati nelle tabelle precedenti, l'offerente deve considerare anche un importante fatturato aggiuntivo generato dalle richieste per servizi privati.

All'Appaltatore sarà richiesto di partecipare ad una serie di riunioni presso la sede dell'IUE all'inizio dell'Appalto allo scopo di definire i dettagli per un rapido ed efficace subentro al fornitore attuale e per consentire all'Appaltatore di acquisire familiarità con le regole e le procedure dell'IUE, nonché ad una serie di riunioni periodiche di coordinamento (indicativamente su base mensile, da definire d'intesa con l'IUE).

L'interruzione dei servizi per cause di forza maggiore non darà diritto ad alcun risarcimento.

Cancellazione

La cancellazione è inclusa nel diritto di agenzia per la fornitura del servizio. Qualsiasi altro costo relativo alla cancellazione non sarà addebitato all'IUE.

In caso di cancellazione, i membri del personale dovranno immediatamente informare l'Appaltatore per iscritto.

In caso di cancellazione con breve preavviso, sarà fornita la migliore opzione alternativa. Inoltre, l'Appaltatore cercherà di ridurre al minimo le eventuali penali. L'Istituto non pagherà le penali relative ad eventuali oneri aggiuntivi attribuiti ad una mancanza dell'Appaltatore.

L'Appaltatore informerà immediatamente l'Istituto in merito a modifiche dei voli di linea e ad eventuali circostanze significative che possano comportare cambiamenti nei voli di linea, ad esempio scioperi programmati, o eventuali nuovi vettori operanti che possano essere di interesse per l'Istituto, nonché in merito ad eventuali particolari sconti/offerte proposti dai vettori.

Se possibile, in caso di cancellazione, l'Appaltatore è pregato di procedere con le procedure di rimborso entro 15 giorni dalla richiesta originaria. In caso di mancanza di documenti, l'Appaltatore dovrà richiedere immediatamente le informazioni mancanti.

In caso di cancellazione per cause di *forza maggiore*, l'Appaltatore assisterà l'IUE durante l'intera procedura di rimborso.

5.a – Viaggi

L'Agenzia di Viaggi deve prenotare ed emettere biglietti per tutti i viaggi aerei, ferroviari, marittimi e su strada, come richiesto, al miglior prezzo possibile e nel minor tempo possibile, con operatori nazionali ed internazionali. Se richiesto, devono essere proposte altre soluzioni alternative.

L'Appaltatore deve essere dotato di uno sistema di prenotazione online dedicato (SPOD). L'IUE desidera prendere in considerazione l'utilizzo di una combinazione di canali di comunicazione off line e online per la richiesta di servizi di gestione viaggi. Gli offerenti sono invitati a proporre canali di comunicazione alternativi per la gestione delle prenotazioni viaggi.

L'Appaltatore proporrà un diritto fisso di agenzia per la prenotazione di voli e viaggi in treno.

Il diritto di agenzia per viaggi ferroviari sarà applicabile anche per la prenotazione di viaggi in traghetto e in autobus a lunga percorrenza (es. Flixbus, ecc.).

Il diritto di agenzia per "viaggio" sarà applicato ad ogni singola richiesta di prenotazione anche se gestita da società diverse ed anche se la singola richiesta comprende il viaggio a/r e/o i viaggi intermedi.

L'organizzazione del viaggio sarà effettuata sulla base del percorso più conveniente (la durata più breve possibile dalla partenza alla destinazione e viceversa) e del miglior prezzo possibile per l'Istituto, combinando le richieste del cliente e gli eventuali "programmi speciali" privati con percorsi più diretti e meno costosi, con garanzia dello stesso livello di servizio e del rispetto dei tempi.

L'Appaltatore proporrà due **opzioni di viaggio alternative più economiche** (se disponibili), compatibili con l'itinerario, la data e l'orario richiesti dal viaggiatore tenendo conto degli aeroporti/stazioni ferroviarie vicine all'IUE. Per tutti i viaggi che prevedono un transfer o una coincidenza, l'Appaltatore deve sempre garantire al viaggiatore un tempo sufficiente per effettuare tale transfer o prendere la coincidenza. Tutti i dettagli della coincidenza devono essere chiaramente presentati al momento del preventivo del biglietto, soprattutto nel caso in cui sia necessario un transfer tra aeroporti o terminal o stazioni diversi.

Qualora il viaggiatore necessiti di servizi speciali, l'Appaltatore provvederà ad organizzare e prenotare tali servizi. Non è previsto un diritto di agenzia per tale servizio da indicare nell'offerta finanziaria. Si prevede che il servizio sia coperto dal diritto di agenzia per l'emissione di un biglietto di viaggio.

Di seguito trovate un breve elenco di servizi aggiuntivi da offrire ai viaggiatori e coperti dal normale diritto di agenzia per "viaggio" (elenco non esaustivo, solo a titolo di esempio):

- Assistenza per disabili
- Assicurazione di viaggio
- Chiara specificazione del tipo di bagaglio incluso nel biglietto
- Ecc.

Accordi specifici per l'accesso dei viaggiatori alle aree lounge per consentire lo svolgimento di attività lavorative e/o di relax saranno considerati un vantaggio di carattere tecnico.

L'Appaltatore deve consentire l'accredito delle miglia nei programmi fedeltà frequent flyer (fff) dell'Istituto e il riscatto dei crediti accumulati (in contanti o tramite voucher a nome dell'Istituto). Ciò non preclude la possibilità di accreditare miglia anche su carte personali di tali programmi (fff), tuttavia, in nessun caso la scelta delle modalità di viaggio/compagnie deve essere condizionata all'iscrizione personale ad un programma di fedeltà

Prenotazione viaggi

Ogni richiesta presentata fornirà all'Appaltatore i principali dettagli necessari a garantire il servizio: luogo e orario di partenza/arrivo, dati del passeggero, eventuali altri dettagli e/o esigenze particolari necessarie per l'emissione del biglietto (o dei biglietti).

Lo SPOD deve rilasciare una ricevuta con i seguenti dati minimi:

1. nome e cognome del viaggiatore;

2. itinerario (orari dettagliati del volo/treno/traghetto di partenza/arrivo, eventuali modifiche).
3. informazioni sul biglietto:
 - a. codice di prenotazione;
 - b. numero del biglietto elettronico;
 - c. classe di viaggio;
 - d. codice del volo;
 - e. prezzo del biglietto e diritto d'agenzia;
 - f. condizioni di prenotazione e di tariffa: (restrizioni tariffarie, politica di annullamento – condizioni di modifica o rimborso);
 - g. condizioni di trasporto;
 - h. disposizione dei posti a sedere (se pertinente);
 - i. bagaglio in franchigia.
4. Dati del fornitore.
5. Contatti e modalità di comunicazione dell'Agenzia di viaggio in caso di emergenza e al di fuori dell'orario di lavoro.

Le seguenti informazioni dovranno essere fornite solo per le proposte di prenotazione:

- j. validità della prenotazione / termine ultimo per l'emissione del biglietto;
- k. percorsi alternativi: almeno due opzioni di viaggio più economiche;
- l. confronto dei prezzi (se richiesto dall'IUE).

L'opzione prenotata deve avere validità per un periodo di tempo sufficiente (il programma di viaggio con opzione valida per meno di 24 ore deve essere chiaramente indicato e possibilmente evitato).

I biglietti di viaggio saranno normalmente consegnati per via elettronica su richiesta, al più tardi 24 ore prima del giorno della partenza, o saranno messi a disposizione per il ritiro in forma cartacea o elettronica presso l'aeroporto designato o altro luogo di partenza come concordato. Per questo servizio di consegna non saranno previsti costi aggiuntivi.

Su richiesta, l'Appaltatore fornirà i biglietti di viaggio per i partecipanti esterni alle attività istituzionali (es. incontri, colloqui, ecc.), alle suddette condizioni. L'Istituto confermerà l'organizzazione del viaggio prescelta nel più breve tempo possibile per consentire all'Agenzia di Viaggio di emettere il biglietto di aereo/treno/traghetto.

Si richiede che si presti particolare attenzione alla fattibilità delle opzioni di trasporto proposte. In particolare, i voli con coincidenza devono consentire un lasso di tempo sufficiente per l'imbarco successivo, tenendo conto delle specificità degli aeroporti, delle condizioni del traffico cittadino, ecc.

All'Appaltatore può essere richiesto di fornire informazioni sui mezzi di trasporto pubblico e più specificamente sugli orari degli autobus, della metropolitana e del treno disponibili da e per l'aeroporto, da e per l'hotel, nonché all'interno della città.

All'Appaltatore sarà spesso richiesto di fornire informazioni rapide al personale sui prezzi ed itinerari dei biglietti di volo/treno/bus/traghetto. Tali informazioni dovranno essere fornite il prima possibile e comunque entro (1) un'ora dalla presentazione della richiesta.

L'Appaltatore informerà immediatamente l'Istituto in merito a variazioni future dei voli di linea, nuove rotte stabilite per/da destinazioni frequenti, eventuali nuove normative applicabili, scioperi programmati, o di altri eventi che possono influire sul viaggio dei membri del personale dell'Istituto o delle persone invitate (visitatori).

L'Appaltatore si dovrà assicurare che il personale viaggiante sia informato a tempo debito di eventuali ritardi, variazioni, annullamenti o cattive condizioni meteorologiche, che possano influenzare il programma di viaggio, inviando allerte e avvisi di viaggio all'IUE e ai viaggiatori interessati, via e-mail e SMS, al fine di supportarli nella riprogrammazione dei propri viaggi. L'Appaltatore si occuperà di tutti gli accordi logistici per i viaggiatori interessati, tra cui la riprogrammazione della prenotazione, il trasferimento, ecc. e invierà all'IUE e ai viaggiatori i dettagli della riprogrammazione via e-mail e SMS.

L'IUE si riserva il diritto di richiedere ulteriori informazioni di supporto sull'assistenza di viaggio fornita ai viaggiatori in caso di reclami.

L'Appaltatore fornirà informazioni e dettagli sui migliori percorsi da seguire per raggiungere la destinazione.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- breve descrizione della procedura per emettere biglietti
- esempio del software/form per fare la richiesta
- esempio del biglietto elettronico/della prenotazione elettronica
- diritti d'agenzia per aerei e treni (solo nell'offerta economica)
- Servizi lounge: lista di eventuali accordi estendibili agli utenti dell'IUE (i.e. compagnie, aeroporti, stazioni ferroviarie, ecc.).

5.b - Alloggio

A richiesta, l'Appaltatore provvederà ad organizzare l'alloggio per il personale o per i partecipanti esterni coinvolti nelle attività istituzionali su base ad hoc nella fascia di prezzo comunicata dall'Istituto.

L'Appaltatore proporrà i diritti di agenzia applicabili alla richiesta (ospite) e al soggiorno, come descritto di seguito:

- A. Quando la richiesta riguarda **solo i servizi di alloggio**: diritto fisso d'agenzia.
- B. Quando la richiesta riguarda i **servizi di alloggio più la gestione dell'elenco delle camere** con i relativi adeguamenti dinamici e l'assistenza agli ospiti in tutte le fasi della prenotazione (la cosiddetta opzione "Alloggio plus"): diritto fisso di agenzia + percentuali del costo finale a copertura dei servizi aggiuntivi.

Il prezzo finale offerto dall'Appaltatore (composto dal costo dell'alloggio + diritto di agenzia) non deve essere superiore alla tariffa più economica sul mercato per la stessa opzione (ad es. tariffe di fornitori di servizi on line come Booking, Expedia, Trivago, ecc.)

L'Appaltatore comunicherà ai fornitori tutte le informazioni necessarie sulle esenzioni di cui gode l'IUE (IVA, tassa di soggiorno a Firenze, ecc.).

L'Appaltatore, all'atto dell'aggiudicazione dell'appalto e prima dell'esecuzione dei servizi, fornirà all'IUE un elenco che includa una vasta selezione di alberghi/appartamenti a Firenze. L'IUE si riserva il diritto di approvare l'elenco e/o di richiedere modifiche.

Tale elenco sarà aggiornato in modo dinamico tenendo conto anche delle richieste dell'amministrazione dell'IUE (di aggiungere o eliminare alberghi, ecc.) Un elenco simile dovrebbe essere fornito a richiesta dell'IUE per alcune località di primaria importanza per l'Istituto (ad es. Bruxelles, ecc.).

Le informazioni sulla flessibilità della prenotazione e i relativi costi relativi a possibili modifiche o annullamenti devono essere comunicati dall'Appaltatore in ogni quotazione per l'alloggio.

Prenotazione dell'alloggio

Ogni conferma di prenotazione (o ricevuta dello SPOD) dovrà menzionare chiaramente, come minimo quanto segue:

1. Nome e cognome dell'ospite o degli ospiti.
2. Unità/budget/centro di finanziamento pertinente.
3. Se l'alloggio è prepagato dall'agenzia di viaggio (voucher elettronico) o se deve essere pagato dal viaggiatore.

4. Dati e contatti dell'albergo/appartamento.
5. Categoria.
6. Orari del check-in e del check-out.
7. Informazioni sulle camere e servizi inclusi.
8. Numero di notti.
9. Numero di persone.
10. Prezzo finale e diritto di agenzia.
11. Contatti e mezzi di comunicazione dell'Appaltatore in caso di emergenza e al di fuori dell'orario di lavoro.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- breve descrizione della procedura
- esempio del software/form per fare la richiesta
- esempio della prenotazione elettronica
- servizi extra, se presenti, erogati in caso di gestione diretta (opzione alloggio plus)
- diritto d'agenzia (solo nell'offerta economica)

5.c – Trasporti locali

A richiesta, l'Appaltatore provvederà al trasporto locale (cioè da/per le sedi e/o i punti di incontro prescelti, ecc.)

La richiesta sarà presentata dall'IUE con tutti i dettagli necessari.

Il presente servizio include:

- Trasporto per 1 ospite (es. auto di lusso, ecc.)
- Trasporto per piccoli gruppi fino a 8 ospiti più autista (es. mini van, ecc.)
- Trasporto per grandi gruppi, più di 9 ospiti più autista (es. autobus, pullman, van).

I servizi di cui sopra possono essere effettuati durante i giorni lavorativi e festivi, durante e al di fuori del normale orario di lavoro, di giorno e di notte.

L'Appaltatore proporrà due diritti fissi di agenzia:

- trasporto per singoli individui e piccoli gruppi
- trasporto per grandi gruppi

L'Appaltatore comunicherà ai fornitori tutte le informazioni necessarie:

- sulle esenzioni dell'IUE (IVA, ecc.);
- per accedere a Firenze ad al centro storico.

In linea con la Politica Ambientale dell'IUE, l'Appaltatore proporrà la migliore opzione per garantire il minimo impatto ambientale possibile. Nel caso in cui per la fornitura dei servizi vengano utilizzate vecchie categorie di veicoli (più inquinanti), l'IUE ridurrà/annullerà il relativo diritto di agenzia (se applicabile). Si prega di considerare il seguente schema per l'applicazione del suddetto diritto in base alla categoria di veicolo proposta:

- Diritto di agenzia intero per veicoli elettrici
- 75% del diritto di agenzia per i veicoli ibridi, a metano GPL ed EURO 6
- 50% del diritto di agenzia per veicoli EURO 4 e 5
- Nessun diritto di agenzia per i veicoli EURO 0-1-2-3

L'Appaltatore negozierà prezzi speciali con i fornitori dei servizi richiesti dall'IUE. È responsabilità dell'Appaltatore essere aggiornato su eventuali modifiche relative alle regole di accesso alla "ZTL".

L'Appaltatore proporrà le opzioni al miglior prezzo possibile, compresa i diritti dell'Appaltatore stesso. In caso di tariffe più economiche sul mercato, l'IUE si riserva il diritto di non prenotare tramite l'Appaltatore o di richiedere all'Appaltatore di applicare il prezzo più favorevole e/o di applicare la relativa penale.

L'Istituto ha facoltà di chiedere all'Appaltatore di fornire assistenza sulle coperture assicurative di viaggio e per gli effetti personali dei viaggiatori. Tale assistenza è coperta dal normale diritto di agenzia.

L'Appaltatore sarà il solo responsabile di fronte all'Istituto rispetto alla qualità di tali servizi. Il personale coinvolto parlerà inglese, indosserà divise professionali nel rispetto delle regole del servizio previste dall'IUE ed idonee al lavoro chiamato a svolgere e si comporterà in modo professionale. I veicoli dovranno essere puliti e confortevoli secondo gli standard ordinari. Per ciascun servizio, l'Appaltatore dovrà fornire il numero di telefono del responsabile del servizio e dell'autista allo scopo di gestire al meglio eventuali variazioni di programma direttamente con la persona di contatto dell'Istituto. I veicoli utilizzati per l'erogazione dei servizi dovranno essere facilmente riconoscibili da parte degli utenti, per questa ragione il fornitore del servizio dovrà assicurarsi che sia ben visibile sul parabrezza del veicolo o in altro punto un cartello con il logo dell'Istituto ed il titolo dell'evento.

L'Istituto si riserva il diritto di verificare, a campione e a proprio insindacabile giudizio, le condizioni e il livello qualitativo dei servizi forniti.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- breve descrizione della procedura
- esempio del software/form per fare la richiesta
- esempio della prenotazione elettronica
- diritto d'agenzia (solo nell'offerta economica)

5.d – Altri servizi forniti: ristoranti

Ristorante

A richiesta, l'Appaltatore provvederà ad organizzare il servizio ristoranti, all'interno di una fascia di prezzo comunicata dall'Istituto, su base ad hoc, per il personale o per i partecipanti esterni coinvolti in attività istituzionali.

A tal proposito, l'Appaltatore, all'atto dell'aggiudicazione dell'appalto e prima dell'esecuzione dei servizi, avrà a disposizione un'ampia selezione di ristoranti a Firenze. L'IUE si riserva il diritto di approvare l'elenco e/o richiedere eventuali modifiche.

Tale elenco sarà aggiornato in modo dinamico tenendo conto anche delle richieste dell'amministrazione dell'IUE (aggiungere o escludere ristoranti, ecc.). Un elenco simile dovrebbe essere fornito a richiesta dell'IUE per altre località di primaria importanza per l'Istituto (ad es. Bruxelles, ecc.).

In ogni prenotazione del ristorante devono essere chiaramente indicati i dati e i contatti del ristorante; unità/centro di bilancio/centro di finanziamento pertinente: a causa delle particolari peculiarità fiscali dell'Istituto, il prezzo nella prenotazione deve indicare due opzioni, IVA esclusa ed inclusa.

L'Appaltatore comunicherà ai fornitori tutte le informazioni necessarie in merito all'IUE.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- breve descrizione della procedura
- esempio del software/form per fare la richiesta
- agency fee(s) (only in economic offer)

5.e – Ulteriori servizi a richiesta

Se richiesto, l'Appaltatore fornirà servizi a richiesta. In caso affermativo, l'IUE chiederà preventivi speciali da valutare tramite analisi comparativa di mercato prima dell'esecuzione. Di seguito sono riportati alcuni esempi (elenco non esaustivo).

Eventi

L'Appaltatore potrà essere chiamato a fornire assistenza nell'organizzazione di eventi istituzionali per delegazioni di vari enti e/o essere responsabile dell'organizzazione completa (es. trasporto dall'aeroporto all'albergo, dall'albergo alle sedi, ecc.) In tal caso, l'Appaltatore sarà tenuto a presentare un preventivo specifico, previa approvazione dell'IUE.

Per ogni evento, l'Appaltatore deve garantire un supporto continuo per risolvere tutti i problemi e gli imprevisti che possano verificarsi (annullamenti di voli, cambi di itinerario, modifiche e integrazioni di prenotazioni, emergenze ecc.).

L'Appaltatore comunicherà ai fornitori tutte le informazioni necessarie sulle esenzioni dell'IUE (IVA, tassa di soggiorno a Firenze - o altrove, ecc.).

In occasione di eventi speciali, sia in Italia che all'estero (es. *"State of the Union"*), l'Appaltatore potrebbe essere tenuto a garantire un'assistenza speciale, ad esempio provvedendo a (elenco non esaustivo):

- nominare un responsabile del "progetto";
- garantire assistenza 24 ore su 24 (con numeri di contatto dedicati, casella di posta elettronica, ecc.)
- organizzare/ gestire in modo diretto il catering, l'assegnazione delle camere, le delegazioni, i trasporti per singoli e/o gruppi all'interno e all'esterno della città
- assistere i partecipanti (ad es. assicurazione, transfert aeroportuali, prenotazione alberghiera e di ristoranti, annullamenti, ecc.)
- affittare sale conferenza

Supporto per il rilascio di VISTI

L'Appaltatore informerà i viaggiatori e l'IUE se è richiesto un visto.

All'Appaltatore può essere richiesto di offrire assistenza e supporto ai viaggiatori in merito ai requisiti e alle procedure per ottenere il VISTO. In tal caso, l'Appaltatore sarà tenuto a presentare un preventivo specifico, previa approvazione dell'IUE.

Se possibile, l'Appaltatore dovrà interagire con le autorità competenti per il rilascio del visto per ottenerne il rilascio prima della data di partenza.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- breve descrizione della procedura

5.f – Supporto amministrativo e finanziario

Continuità aziendale/delle attività ed emergenze

L'Appaltatore fornirà tempestivamente assistenza di viaggio all'IUE e ai viaggiatori informandoli di eventuali variazioni inerenti i voli di linea assieme a qualsiasi altra circostanza significativa - ad es. scioperi pianificati, modifiche, cancellazioni, overbooking, crisi e situazioni di emergenza, criminalità, attacchi terroristici, rischi sanitari, disastri - che possano avere un impatto sul viaggio. L'assistenza di viaggio deve essere disponibile in inglese.

L'Appaltatore deve garantire la sostituzione dei dipendenti sia durante i periodi di assenza programmata (ferie, permessi, ecc.) sia in caso di malattia o di assenze impreviste.

Il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi deve essere formato e in grado di affrontare qualsiasi tipo di inconveniente (cancellazioni, ritardi, ecc.) al fine di garantire la continuità dell'attività.

Occorrerà mettere a disposizione informazioni di contatto per servizi speciali ed emergenze che si verifichino al di fuori del normale orario di lavoro, nei fine settimana e/o durante le festività:

- Casella di posta elettronica dedicata dove indirizzare eventuali richieste al di fuori del normale orario di lavoro.
- Numero di telefono/Call Center attivo 24/7 per eventuali richieste al di fuori del normale orario di lavoro con operatore in lingua inglese.

L'assistenza in viaggio deve essere fornita gratuitamente

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- Breve descrizione delle procedure (metodo di monitoraggio, disponibilità, ecc.)

Statistiche/ Sistema di fatturazione

L'Appaltatore sarà tenuto a fornire mensilmente statistiche dettagliate sui servizi svolti per l'Istituto e su specifica richiesta anche informazioni su quanto segue:

- viaggi: mezzi di trasporto, elenco dei viaggiatori (con indicazione del servizio/unità/reparto), fornitori, itinerari, tariffe ufficiali rispetto agli sconti applicati e i conseguenti risparmi ottenuti;
- alloggio: elenco degli alberghi/appartamenti (ecc.) classificati per categoria, paese e servizi, con indicazione delle tariffe ufficiali rispetto agli sconti applicati e ai conseguenti risparmi ottenuti;
- altri servizi;
- volume di servizi generati dalle richieste del personale amministrativo e docente;

- riepilogo dei diritti di agenzia incassati per categoria di servizio.

Tali rapporti dovranno essere consegnati entro e non oltre il 15 del mese successivo.

L'Appaltatore potrà essere invitato a preparare anche altri tipi di rapporti da consegnare entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta e senza costi aggiuntivi.

Tutte le relazioni dovranno essere fornite in lingua inglese a titolo gratuito.

Un'area riservata ad hoc del sito web accessibile all'IUE costituirebbe un vantaggio aggiuntivo.

L'offerente deve presentare una breve descrizione del sistema di fatturazione applicato, tenendo in debita considerazione che in linea di principio tutti i servizi e i diritti dovranno essere fatturati dettagliatamente direttamente all'IUE dall'Appaltatore.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- Descrizione del Sistema di fatturazione (con esempi)
- Esempio di report

Fornire informazioni

Le risposte alle richieste di carattere generale devono essere date entro 2 ore dalla presentazione della richiesta stessa.

L'Appaltatore fornirà ai viaggiatori informazioni sanitarie e di sicurezza e valutazione dei rischi per il Paese di destinazione, tenendosi in contatto con le autorità competenti in caso di necessità (ad es. criminalità, attacchi terroristici, rischi sanitari, comprese le vaccinazioni, calamità).

La consulenza standard sui rischi di viaggio deve essere fornita entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, mentre per le richieste urgenti (da definire in occasione della riunione di avvio del contratto) entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. Solo l'IUE (non il viaggiatore direttamente) può richiedere tale servizio e decidere in merito al carattere di urgenza della consulenza stessa.

L'Appaltatore non sarà autorizzato ad applicare diritti di agenzia per la semplice fornitura di preventivi/stime per richieste di carattere generale. Non è previsto un diritto di agenzia per tale servizio da indicare nell'offerta finanziaria.

6. Gestore del contratto

Almeno 15 giorni prima della firma del CQ, il Contraente deve fornire all'Istituto il nome di un gestore del contratto con cui i referenti dell'Istituto per questi servizi invieranno qualunque richiesta, lamentela e/o chiarimento durante lo svolgimento di tutte le attività.

Il gestore del contratto coordinerà l'erogazione dei servizi all'IUE, gestirà le comunicazioni ufficiali, gestirà e supervisionerà le richieste, assisterà l'IUE per questioni sia tecniche sia amministrative o in caso di speciali richieste e parteciperà alle riunioni con l'IUE.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- Proposta di tempistiche di lavoro (orario di lavoro, orario extra, etc.)
- CV
- Descrizione dei mezzi di comunicazione

7. Squadra del Servizio di assistenza clienti

L'Appaltatore deve mettere a disposizione una squadra di lavoro dedicata all'assistenza clienti con competenze e qualifiche adeguate in termini di numero, esperienza, formazione, conoscenza della lingua e competenze, al fine di svolgere i servizi richiesti nel pieno rispetto dei termini del presente CSA, della Lettera di Invito, del CQ e della documentazione allegata. È a discrezione dell'Appaltatore individuare il numero dei singoli referenti da nominare per la fornitura dei servizi richiesti.

I membri della squadra devono rispettare le norme di sicurezza, salute e protezione dell'IUE quando lavorano nei locali dello stesso.

Gli offerenti devono specificare il numero previsto di persone di contatto nella propria offerta tecnica.

La/e persona/e designata/e dall'Appaltatore deve/devono possedere una buona professionalità, una predisposizione ai rapporti interpersonali con i referenti e con gli utenti, oltre alla capacità di comprendere ed eseguire le disposizioni del lavoro impartite dai rappresentanti del personale dell'Istituto nell'ambito del contratto d'appalto. Inoltre, è richiesta dal personale designato la massima riservatezza su fatti e/o circostanze di cui venga a conoscenza durante lo svolgimento della propria attività.

È vietato comunicare a persone che non siano il personale stesso ed i referenti dell'Istituto informazioni relative alle attività svolte, ai problemi incontrati e alle possibili soluzioni. In caso di fuga di informazioni o di comunicazione diretta con gli utenti, l'Istituto provvederà a rescindere immediatamente il contratto.

L'Appaltatore deve provvedere alla sostituzione dei membri della squadra di assistenza clienti in caso di malattia o di assenze impreviste per garantire la continuità dell'attività.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere l'immediata sostituzione del personale dell'Appaltatore per evidente inidoneità, eventuali rimostranze e/o comportamenti impropri. La sostituzione deve avvenire entro e non oltre cinque (5) giorni dal ricevimento della richiesta formale.

Tutti i servizi devono essere erogati in inglese (inclusi i documenti di viaggio).

Requisiti minimi per il personale dell'Appaltatore

Tutto il personale deve avere:

- competenze linguistiche: alto livello di conoscenza sia dell'inglese scritto che parlato e dell'italiano; conoscenza di una terza lingua dell'UE;
- istruzione adeguata;
- conoscenza del settore ed almeno 5 anni di esperienza nello stesso;
- conoscenze di contabilità di base (emissione di fatture, buoni, ecc.);
- buona conoscenza degli alberghi e dei ristoranti operanti nell'area di Firenze;
- comportamento orientato al cliente.

L'Istituto metterà a disposizione uno spazio dedicato adibito ad ufficio presso la propria sede. L'Appaltatore pagherà tutti i costi diretti (ad es. telefono, connessione internet, ecc.) e un contributo mensile per l'utilizzo dell'ufficio (tariffa €70/m²).

Requisito minimo: 1 persona disponibile presso la sede dell'IUE durante l'orario lavorativo dell'Istituto (dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 17:30; venerdì dalle 9:00 alle 17:00 - pausa pranzo inclusa), ad eccezione dei giorni di chiusura dell'IUE, che devono essere comunicati dall'Istituto all'inizio di ogni anno (vedi Allegato II - E - Giorni non lavorativi IUE 2021, a titolo di esempio). Sarà apprezzata la flessibilità durante i fine settimana e le festività.

La proposta di un maggior numero di membri del personale e di personale di riserva sarà considerata un vantaggio nella valutazione delle offerte.

L'Offerente deve includere nell'offerta tecnica il/i nome/i e il/i curriculum vitae di ogni membro proposto.

Durante l'orario di lavoro il personale dell'Appaltatore deve essere a disposizione in qualsiasi momento; per questo motivo l'Appaltatore è tenuto a fornire una linea telefonica diretta dedicata (o tante quanto necessario) e una casella di posta elettronica funzionale da utilizzare per la comunicazione in tempo reale tra l'Istituto e il proprio personale. Tutti i mezzi di comunicazione saranno pubblicati sul sito web dell'IUE.

Per domande durante il normale orario di lavoro e per le emergenze, occorre fare riferimento all'articolo 5.

L'Appaltatore deve garantire risorse sufficienti per supportare via telefono ed e-mail il volume di attività durante il normale orario di lavoro di ogni giorno lavorativo dell'Istituto. Pertanto, la sostituzione del personale per qualsiasi motivo (malattia, ferie, formazione, ecc.) deve essere debitamente prevista in anticipo. Per lo stesso motivo, l'Appaltatore deve essere preparato a garantire i servizi anche in situazioni di emergenza, come gli scioperi.

Se durante l'erogazione del servizio l'Appaltatore ha bisogno di sostituire un qualsiasi membro del proprio personale, lo stesso chiederà autorizzazione preventiva all'IUE, presentando nel frattempo i CV dei sostituti. Sono ammessi solo sostituti in possesso di pari o superiori competenze.

Il gestore del contratto d'Appalto è la persona di contatto per l'IUE e deve garantire la propria disponibilità, fornendo un recapito telefonico e un indirizzo di posta elettronica per tutte le comunicazioni relative ai servizi oggetto del presente bando di gara.

Il personale che lavora con l'Appaltatore nell'erogazione di questo servizio deve rispettare tutte le normative IUE.

L'Appaltatore è l'unico responsabile di tutti i compiti assegnati e svolti dal proprio personale.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- Proposta di tempistiche di lavoro (orario di lavoro, orario extra, etc.)
- CVs dei membri proposti per il team di lavoro
- Descrizioni dei mezzi di comunicazione

8. Controllo del servizio

L'Istituto si riserva il diritto di effettuare controlli casuali della qualità dei servizi oggetto del presente CQ.

Livello di qualità

Le attività di verifica certificano che i servizi siano stati erogati nel rispetto dei requisiti minimi e delle condizioni previste nell'offerta (se apporta miglioramenti).

A titolo esemplificativo, di seguito si elenca una serie non esaustiva di domande atte a valutare la soddisfazione della clientela:

1. Si prega di indicare:
 - a. Il livello di soddisfazione complessivo riguardo il Suo rapporto con l'Agenzia di viaggio.
[1 (soddisfazione minima) - 10 (soddisfazione massima)]
 - b. Il livello di chiarezza dei documenti dell'Agenzia di viaggio

[1 (soddisfazione minima) - 10 (soddisfazione massima)]

- c. La Sua valutazione dell'hotel/ristorante proposto dall'Agenzia di viaggio
[1 (soddisfazione minima) - 10 (soddisfazione massima)]
- d. La Sua valutazione della chiarezza e completezza delle fatture emesse dall'impresa.
 - a. [1 (soddisfazione minima) - 10 (soddisfazione massima)].
2. Il personale dell'Agenzia di viaggio è competente e collaborativo?
[1 (soddisfazione minima) - 10 (soddisfazione massima)]
3. Raccomanderebbe questa Agenzia di viaggio ai Suoi colleghi?
[1 (certamente no) -10 (certamente sì)].
4. Ha dei suggerimenti per migliorare i servizi?

Il valore corrisponderà alla media aritmetica delle risposte; se il valore finale è:

- Tra 1 e 3 incluso: negativo → saranno applicate delle sanzioni (articolo 18); l'Istituto si riserva il diritto di rescindere il contratto.
- Tra 4 e 6 incluso: neutro.
- Tra 7 e 10 incluso: positivo.

In caso di esito negativo, l'Istituto comunicherà all'Agenzia di viaggio i risultati della verifica. Il Coordinatore avrà l'opportunità di replicare entro tre (3) giorni dalla ricezione della comunicazione ufficiale, trascorsi i quali, in assenza di risposte o essendo queste insoddisfacenti, l'Istituto applicherà le sanzioni (articolo 18) deducendo l'importo dalla fattura successiva (o dalla cauzione, qualora l'importo della fattura non fosse sufficiente; in tal caso l'Agenzia di viaggio dovrà reintegrare la cauzione entro un massimo di 10 giorni).

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- Procedura per il controllo di qualità
- Esempio del questionario

9. Servizi aggiuntivi e migliorativi

Nell'offerta tecnica l'Offerente può proporre miglioramenti e servizi aggiuntivi a quelli indicati nei documenti di gara senza un aumento dei costi e/o delle spese per l'Istituto. Quanto ai metodi di valutazione, si prega di fare riferimento all'articolo 12-Criteri di aggiudicazione.

Servizi aggiuntivi

- a. Verranno organizzati incontri di coordinamento tra l'Agenzia di viaggio e l'Istituto, se necessario. Tali incontri non saranno rimborsati dall'Istituto.

- b. All'Agenzia di viaggio può essere chiesto di presentare gli aggiornamenti/miglioramenti dei servizi di viaggio al personale dell'Istituto coinvolto in missioni, laddove questo fosse necessario e/o venisse richiesto.

Miglioramenti

Durante la fase di valutazione l'Istituto prenderà in considerazione eventuali proposte di miglioramenti e/o di servizi aggiuntivi nel rispetto del livello minimo richiesto.

L'Istituto accoglierà positivamente proposte quali:

- Proposta di un membro del personale dedicato che parla inglese disponibile telefonicamente nei giorni di un evento specifico.
- Messa a disposizione di più membri del personale per gestire elevati carichi di lavoro.
- Proposta di aumentare il numero dei membri del personale al lavoro nei locali dell'Istituto, es. lavoratori a tempo parziale e/o a tempo pieno in aggiunta all'unità richiesta come requisito minimo;
- strumenti di monitoraggio online e dashboard per controllare i viaggi;
- applicazione per i telefoni cellulari disponibili per i viaggiatori;
- proposte per ridurre l'impatto ambientale.

- Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):
- Descrizione dei servizi aggiuntivi e/o miglioramenti (se applicabile)
- Esempio degli strumenti proposti (se applicabile)

Capitolo 3 – Presentazione e valutazione delle offerte

10.Criteri d'esclusione

I Concorrenti non dovranno trovarsi nelle seguenti situazioni, che costituiscono motivi di esclusione:

- a) essere in stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo, cessazione d'attività o in ogni altra situazione analoga risultante da una procedura della stessa natura prevista da leggi e regolamenti nazionali, né avere a proprio carico un procedimento di tal genere in corso;
- b) essere stati condannati, con sentenza passata in giudicato da un'autorità giudiziaria competente, con una decisione emanata da un'autorità amministrativa o con una decisione di un'organizzazione internazionale, per un illecito che riguardi la moralità professionale;
- c) non essere in regola con tutti gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali o al pagamento di imposte e tasse secondo la legislazione del paese in cui il

Concorrente ha la residenza fiscale o dell'Italia, paese in cui verrebbero forniti i servizi per l'Istituto. Una violazione di tale natura dovrà essere provata da una sentenza passata in giudicato o una decisione amministrativa vincolante, conformemente alla legislazione del paese in cui il Concorrente ha la residenza fiscale oppure dell'Italia, essendo il paese in cui ha sede l'Istituto;

- d) essere stati condannati, con sentenza passata in giudicato, per frode, corruzione, partecipazione ad attività di organizzazioni criminali, attività di riciclaggio di denaro sporco, reati di matrice terroristica, sfruttamento del lavoro minorile ovvero qualsiasi coinvolgimento in attività legate alla tratta di esseri umani o in qualunque altra attività illecita che leda gli interessi finanziari dell'Istituto;
- e) aver commesso una grave violazione degli obblighi derivanti da un contratto finanziato dall'Istituto o essere stati dichiarati colpevoli di illeciti o di una grave irregolarità, accertati con sentenza passata in giudicato o decisione amministrativa vincolante;
- f) essere suscettibili di sanzioni amministrative per essersi resi colpevoli di illeciti professionali o per aver commesso errori sostanziali, irregolarità o frodi ovvero per essere stati dichiarati responsabili di una grave violazione degli obblighi derivanti da contratti finanziati con il bilancio dell'Istituto (Articolo 41 della Decisione del Presidente dell'Istituto n. 19/2018).

Inoltre, saranno esclusi anche i Concorrenti che si trovano nelle seguenti situazioni al momento della presente procedura:

- g) che si trovano in una situazione di conflitto di interessi;
- h) che non hanno informato immediatamente l'Istituto di qualunque situazione che potrebbe suggerire l'esistenza di un conflitto di interessi o che potrebbe crearlo.

Documenti richiesti:

I concorrenti devono certificare di non trovarsi in una delle situazioni precedentemente descritte che porterebbero all'esclusione fornendo insieme all'offerta una dichiarazione sull'onore debitamente firmata e datata e disponibile all'Allegato II D - Dichiarazione sull'onore. In caso di un consorzio che presenta offerta, o in caso di subappalto, questa dichiarazione sull'onore deve essere presentata per ogni membro del consorzio e/o per ogni subappaltatore identificato.

Nel caso di aggiudicazione del contratto, entro 15 giorni successivi alla notifica di aggiudicazione e prima della firma del CQ, le seguenti prove dovranno essere fornite entro i limiti di tempo disposti dall'Istituto:

- Per le situazioni descritte ai punti (a), (b), (d) ed (e), è richiesta la presentazione di un recente estratto dal casellario giudiziale o, nel caso in cui ciò non sia possibile, di un recente documento equipollente rilasciato dall'autorità giudiziaria o amministrativa del paese di origine o di provenienza che dimostri che tali requisiti sono soddisfatti.

- Per la situazione prevista al suddetto punto (c), sono richiesti i certificati o lettere rilasciati dalle autorità competenti dello Stato interessato. Questi documenti devono fornire prova dell'adempimento agli obblighi relativi al pagamento degli obblighi relativi al pagamento di imposte e tasse e dei contributi previdenziali e assistenziali per cui l'offerente è responsabile, incluso, ad esempio, IVA, imposta sul reddito (solo nel caso di persone fisiche), imposta sul reddito delle società (solo nel caso di persone giuridiche) e contributi previdenziali.

Per ognuna delle situazioni (a), (b), (d) ed (e), nel caso in cui qualcuno dei documenti elencati nei due paragrafi sopra indicati non sono rilasciati nei paesi di riferimento, possono essere sostituiti da una dichiarazione giurata o, ciò non essendo possibile, da una dichiarazione solenne fatta dalla parte interessata di fronte a un'autorità giudiziaria o amministrativa, un notaio o ad altra autorità riconosciuta come competente nel suo paese di origine o provenienza.

Laddove il documento o certificato di cui sopra non sia emesso nel paese in questione, potrà essere sostituito da una dichiarazione giurata o, in suo difetto, da una dichiarazione solenne fatta dalla parte interessata davanti ad un'autorità giudiziaria o amministrativa.

L'IUE si riserva il diritto di verificare le informazioni e richiedere eventuale documentazione aggiuntiva prima della firma del CQ.

11. Criteri di selezione

Requisiti generali

Per essere ammessi alla gara i concorrenti devono essere in possesso dei requisiti sotto indicati:

1. Essere un'entità giuridica legalmente riconosciuta e iscritta al Registro delle Imprese della Camera di Commercio (qualora l'impresa appaltante abbia la propria sede all'estero, essere iscritta ad uno dei Registri Professionali o Commerciali dello Stato di residenza) e avere un oggetto sociale conforme o coerente con l'oggetto della gara;
2. Autocertificazione antimafia; se l'aggiudicataria ha la propria sede legale in Italia, l'Istituto si riserva il diritto di richiedere alla Prefettura competente di rilasciare il relativo certificato antimafia; un documento equivalente sarà richiesto se la sede legale dell'aggiudicataria si trova fuori dall'Italia;
3. Essere in regola con le norme per l'emersione dall'economia sommersa (Piani Individuali di Emersione);
4. Essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori, secondo la vigente legislazione, e applicare le norme contrattuali di settore;
5. Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili;
6. L'impegno, in caso di aggiudicazione, a fornire ogni elemento utile a comprovare la regolarità contributiva (e.g. DURC), ai sensi della normativa vigente;
7. Dichiarazione di aver preso conoscenza di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa, e di ogni altro elemento che direttamente o indirettamente possano influire sull'esecuzione del servizio o sulla determinazione della propria offerta che viene, pertanto, dichiarata remunerativa, con l'impegno di mantenerla valida e vincolante per centottanta (180) giorni a decorrere dalla data di scadenza per la sua presentazione;
8. Essere conformi alla regolamentazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
9. Essere conformi alla regolamentazione in materia di protezione ambientale.

Requisiti di capacità tecnica e professionale

10. Essere iscritto nel registro delle Agenzie di viaggio del paese in cui l'offerente risiede;
11. Avere un'esperienza vasta e dimostrabile nella fornitura dei servizi descritti nel capitolato tecnico, corroborata da un elenco dei principali servizi analoghi a quelli oggetto della gara svolti negli ultimi tre (3) esercizi (2017-2018-2019), di cui si indica l'oggetto, l'importo rispettivo, le date e i destinatari, se pubblici o privati;
12. Essere in grado di fornire i profili richiesti agli articoli 6 e 7 (personale del Contraente coinvolto nell'erogazione dei servizi);
13. Possedere (o stare per ottenere) un certificato di qualità in conformità con UNI EN ISO 9001:2008 (o un certificato equivalente).

Requisiti di capacità economica e finanziaria

Il concorrente deve dimostrare appropriata capacità economica e finanziaria per erogare servizi descritti nel CQ:

14. Di avere una stabile posizione finanziaria (redditività finanziaria) → Essere in possesso di due (2) referenze bancarie rilasciate da primari Istituti Bancari o intermediari iscritti in regolari albi in data successiva all'invio della presente Lettera d'invito, dalle quali risulti che l'Impresa ha sempre fatto fronte ai suoi impegni con regolarità e puntualità e che è in possesso della capacità economica e finanziaria per svolgere il servizio oggetto dell'appalto. L'IUE può accettare una sola referenza bancaria se ben giustificato dal concorrente.
15. Aver generato nell'ultimo triennio un volume di affari annuo di almeno €2.500.000 (due milioni cinquecento mila/00) IVA esclusa.

Da presentare in sede di gara (sintetico riassunto, per favore fare riferimento al dettaglio su esposto):

- Requisiti generali:
 - Certificato della Camera di Commercio
 - Autocertificazione antimafia
 - Dichiarazione in base al punto 7
- Requisiti di capacità tecnica e professionale:
 - Prova di essere iscritto nel registro delle Agenzie di viaggio
 - Certificato come da punto 13
- Requisiti di capacità economica e finanziaria:
 - Referenze bancarie
 - Bilanci

12. Criteri per l'aggiudicazione

Solo gli offerenti che soddisfano i requisiti dei criteri di esclusione e selezione saranno valutati per qualità e prezzo.

Il CQ sarà aggiudicato sulla base dell' **"offerta economicamente più vantaggiosa"**.

in base a questo criterio, le offerte saranno valutate sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo dalla competente Commissione di Valutazione che assegnerà un punteggio a ciascuna offerta fino ad un massimo di 100 punti, ripartiti sulla base dei seguenti parametri:

Punteggio massimo	
Valutazione tecnica e della qualità	50/100
Valutazione finanziaria	50/100

Il punteggio totale dell'offerta sarà la somma del punteggio tecnico e finanziario:

$$\text{Punteggio (P) offerta} = \text{P valutazione tecnica e della qualità} + \text{P valutazione finanziaria}$$

Il Concorrente che ottiene il punteggio complessivo più alto sarà il vincitore della gara.

I servizi forniti devono rispettare i requisiti descritti nel presente CSA, oltre che negli Allegati, nella bozza del Contratto Quadro, nella Lettera di invito e nell'offerta di appalto, se apporta miglioramenti. L'Istituto si riserva il diritto di effettuare controlli casuali delle commissioni applicate.

A - Attribuzione dei punteggi per gli aspetti metodologici, tecnici e qualitativi del servizio

A ogni parametro saranno attribuiti i fattori ponderali, la cui somma massima è uguale a 50, che, moltiplicati per il coefficiente di qualità assegnato discrezionalmente dalla Commissione di Valutazione (compreso tra 0 e 1, come da Tabella IV), determineranno il punteggio da attribuire a ogni singola componente, come indicato nella seguente Tabella III.

TABELLA III – PUNTEGGIO TECNICO			
DESCRIZIONE (fare riferimento al Capitolo 2 – Descrizione del servizio)			Punteggio massimo
A1 (art. 5.a)	Breve descrizione della procedura(e), strumento online di prenotazione (o altro), emissione biglietti, mezzi di comunicazione, gestione emergenze, cancellazione e riprenotazione, ecc.	9	10
	Breve descrizione degli accordi per accedere alle aree lounge	1	
A2 (art. 5.b)	Alloggio: Breve descrizione della procedura(e) di prenotazione, precedenti esperienze con operatori internazionali (Europei), ecc.	7	10
	Alloggio-plus: Breve descrizione della procedura(e) di prenotazione Alloggio includendo la gestione delle “rooming list” e assistenza agli ospiti in tutte le fasi.	3	
A3 (art. 5.c)	Breve descrizione della procedura(e) di prenotazione, precedenti esperienze con operatori internazionali (Europei), etc.		7
A4 (art. 5.d)	Altri servizi: e.g. ristoranti		2
A5 (art. 5.e)	Altri servizi su richiesta		4
A6 (art. 5.f)	Supporto amministrativo e finanziario		6
	Piano di continuità del servizio e gestione emergenze	2	
	Statistiche	1	
	Sistema di fatturazione	3	
A7 (art. 6 and art. 7)	Personale proposto		9
	Gestore del contratto: cv	3	
	Squadra del servizio assistenza clienti: CV	3	
	Organizzazione del lavoro (disponibilità, mezzi di comunicazione, personale aggiuntivo, ecc.)	3	
A8 (art. 9)	Servizi aggiuntivi e miglioramenti		2
Punteggio tecnico totale			50/100

La soglia minima d'idoneità tecnica è 30/50. Per i concorrenti che non raggiungano tale valore, non si procederà alla valutazione dell'offerta economica.

In caso di aggiudicazione l'offerta tecnica integra le disposizioni del CSA e sarà parte integrante del contratto.

Si precisa che i coefficienti di qualità saranno attribuiti in conformità a quanto indicato in Tabella IV:

TABELLA IV		
VALUTAZIONE	GIUDIZIO	COEFFICIENTE
Ottimo	Progetto ben strutturato che sviluppa in modo chiaro, preciso e approfondito l'argomento richiesto, apportando valore aggiunto rispetto alle aspettative dell'Istituto.	1,00
Buono	Progetto adeguato che sviluppa l'argomento senza particolari approfondimenti.	0,75
Sufficiente	Progetto accettabile ma poco strutturato limitandosi ad applicare quanto previsto nel CSA.	0,50
Scarso	Progetto mediocre e non sufficientemente sviluppato.	0,25
Insufficiente	Progetto carente, generico e inadeguato.	0,00

B - ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI RELATIVI AL PREZZO

Il punteggio economico massimo a disposizione è di 50 punti composto dalla somma dei punteggi di ogni singola voce quotata in offerta finanziaria come da seguente Tabella V.

Per ogni sotto criterio, il punteggio massimo sarà assegnato al concorrente che offre il miglior prezzo. Senza alterazioni di quanto previsto in materia di offerte anormalmente basse (art. 33 del regolamento Public Procurement dell'IUE), si informa che di agenzia a importo "zero" saranno considerati a importo "1" per l'applicazione della formula sotto esposta.

In caso di mancata indicazione di un valore, l'offerta sarà considerata "incompleta".

TABELLA V – Punteggio finanziario			
Descrizione		Punteggi intermedi	punteggi
B1- VIAGGI (art. 5a)	Aerei	16	20
	Treni (*)	4	
B2 – ALLOGGIO (art- 5b)	Prenotazione hotels/appartamenti (diritto d'agenzia per ospite per permanenza)	16	20
	Alloggio plus (diritto di agenzia fisso+%)	4	
B3 - TRASPORTO LOCALE (art. 5c)	Trasporto locale (piccoli gruppi, fino a 8 passeggeri + autista)	3	8
	Trasporto locale (grandi gruppi)	5	
B4 – Altro (art. 5d)	Prenotazione ristoranti (diritto d'agenzia per evento)		2
Punteggio finanziario totale			50/100

*(anche autobus/traghetti/navi)

Le altre compagnie otterranno un punteggio (arrotondato alla seconda cifra decimale, se necessario) proporzionale al rapporto fra il prezzo migliore e offerto da ciascuna di esse.

$$P = \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{(punteggio massimo)} \times \text{Prezzo offerto}}$$

P= punti assegnati all'offerta

Saranno considerate ineleggibili e pertanto escluse dalla procedura le offerte in cui il costo del lavoro risulti essere abnormemente basso rispetto alla media del costo del lavoro in Europa.

13. Adempimenti necessari all'aggiudicazione

L'Appaltatore, alla data fissata dall'Istituto, ai fini dell'aggiudicazione definitiva, dovrà presentare:

1. adeguata polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi connessi alle attività contrattuali (all'articolo 11 di questo CSA e II.3.6 della Bozza di CQ);
2. una copia delle certificazioni conformi all'originale atte a dimostrare tutti i requisiti richiesti in questo CSA.

S'informa che nel caso in cui l'Appaltatore non esegua tempestivamente gli adempimenti di cui sopra o non presenti tutta la documentazione richiesta o non fornisca prova del possesso dei requisiti auto-dichiarati in sede di gara, ovvero tale prova non sia ritenuta conforme alle dichiarazioni presentate in sede di offerta, l'IUE si riserva la facoltà di dichiararla decaduta e di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria, ovvero di indire una nuova gara, facendo comunque carico all'inadempiente di ogni maggiore spesa sostenuta dall'Istituto. In queste circostanze, nei confronti dell'Agenzia di viaggio dichiarata decaduta sarà incamerata la cauzione provvisoria e si procederà altresì all'applicazione delle sanzioni previste dalle normative vigenti.

In caso di esito positivo della suddetta attività di verifica, l'aggiudicazione diverrà efficace a favore del Concorrente che verrà invitato formalmente a firmare il contratto.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere chiarimenti e/o completamento della documentazione prodotta.

La fornitura dei servizi oggetto della presente procedura può iniziare solo dopo che il contratto è stato firmato.

Capitolo IV - INADEMPIENZE E SANZIONI

14. Sanzioni e meccanismi sanzionatori

L'Appaltatore ha l'obbligo di fissare un calendario per assicurarsi che ogni prestazione sia eseguita secondo i tempi e gli strumenti indicati nel presente capitolato.

In qualunque momento l'IUE può effettuare controlli e verifiche dell'esatta erogazione dei servizi richiesti.

Salvo diversamente disposto dalla legislazione, l'IUE si riserva il diritto di applicare sanzioni al Contraente, qualora per qualche ragione i compiti assegnati per contratto non fossero svolti integralmente o non rispettassero le disposizioni del CSA e/le proposte di miglioramento avanzate dal Contraente, in conformità con le sanzioni di seguito elencate.

In caso di:

- a. Interruzione o ritardo nei servizi per mancato rispetto dei requisiti del presente CSA da parte dell'Appaltatore, verrà applicata una sanzione giornaliera di €300 (trecento/00) a partire dal primo giorno di non conformità, fatto salvo il diritto dell'IUE di fare domanda di rimborso per danni ulteriori;
- b. Esistenza manifesta e comprovata, a parità di condizioni (servizio analogo alle stesse condizioni), di prezzi dei servizi più convenienti di quelli proposti dal Contraente, è prevista una sanzione una-tantum di €100 (cento/00); inoltre l'IUE addebiterà al Contraente la differenza di prezzo e non sarà pagato il relativo diritto d'agenzia;
- c. Errori amministrativi mancato controllo della corretta applicazione di tariffe vantaggiose per l'IUE, doppia fatturazione, mancanza di trasparenza, ecc.), il seguente schema sarà applicato su base annuale:
 - a. Fino a 10 errori: notifica dell'errore, nessuna penale;
 - b. Da 11 a 20 errori: sarà applicata una penale di €100 per ogni occorrenza;
 - c. Oltre 20 errori: sarà applicata una penale di €200 per ogni occorrenza.
- d. Errori relativi all'emissione di biglietti e prenotazioni di alloggio dovuti alla negligenza del Contraente, qualunque costo addizionale sarà addebitato al Contraente;
- e. Ripetute risposte negative all'"analisi della soddisfazione della clientela", l'IUE si riserva il diritto di risolvere il CQ;
- f. Ritardo nella consegna delle relazioni definite all'articolo 5.f, si applicherà una sanzione di €100.

L'applicazione delle sanzioni sarà preceduta da una regolare contestazione dell'inadempienza, a cui l'Appaltatore ha l'opportunità di replicare entro cinque (5) giorni dalla ricezione della comunicazione ufficiale del reclamo inviato dall'IUE.

In caso di assenza o mancata accettazione delle obiezioni, l'IUE procederà all'applicazione delle suddette sanzioni.

L'IUE, oltre a procedere all'applicazione delle sanzioni riferite nei paragrafi precedenti, non compenserà le prestazioni non eseguite, e si riserverà il diritto di imporre altre sanzioni per il mancato compimento o l'interruzione del servizio.

L'applicazione delle sanzioni stabilite nel presente Articolo non preclude all'IUE di richiedere il risarcimento dei danni e/o terminare il CQ.

Capitolo V - INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE

15. Informazioni amministrative

Tutte le informazioni e le condizioni contenute nell' Allegato I- CSA, nella Lettera di invito, la Dichiarazione sull'onore, in tutti gli altri allegati tutti i documenti giustificativi e tutta la documentazione relativa al "miglior rapporto qualità-prezzo" saranno vincolanti per l'Appaltatore e formeranno parte integrante del CQ finale.

16.Subappalto e cessione del contratto

Il CQ NON può essere ceduto, a rischio di nullità.

Il subappalto NON è consentito.

Per maggiori dettagli, fare riferimento a art. II.7 e art. II.9 del CQ.

Capitolo VI - DISPOSIZIONI DEFINITIVE

17. Informazioni generali

Tutti gli aspetti della procedura di gara saranno implementati in conformità con le disposizioni interne dell'IUE ed in particolare nel rispetto della Decisione del Consiglio Superiore n.6/2015 che stabilisce le misure normative e finanziarie dell'IUE, e della Decisione del Presidente n.19/2018 sul Public Procurement, tutte disponibili sul sito dell'IUE: <https://www.eui.eu/About/Tenders>.

La partecipazione a questa procedura di gara comporta la piena accettazione delle suddette disposizioni.

Tutte le norme che disciplinano il futuro rapporto tra l'Istituto e il Contraente, inclusi i termini di pagamento, il trattamento dei dati personali, i metodi di composizione delle controversie, tanto nella procedura di gara quanto nell'implementazione ed esecuzione del contratto, sono contenute nella bozza di CQ e inclusi in tutta la documentazione di gara.

18.Gestione del contratto

Per l'IUE, il responsabile del presente appalto è in direttore del Servizio Budget e Affari Finanziari.

Il Responsabile è preposto ai rapporti e alle comunicazioni con il Contraente a proposito di ogni aspetto riguardante l'esecuzione delle attività appaltate e vigilerà sull'osservanza degli obblighi contrattuali, adottando le misure coercitive e le penali eventualmente necessarie.

19. Referente del contratto per l'IUE

Per la corretta esecuzione dell'appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Appaltatore, il direttore del Servizio Budget e Affari Finanziari nominerà un membro del proprio staff come referente del contratto con, tra gli altri, i seguenti compiti:

- agire come persona di contatto per tutte gli scambi operative e pratici con il Contraente;
- agire su richiesta e seguire gli interventi in caso sia necessario introdurre modifiche e/o nuovi servizi, durante l'implementazione del contratto;
- vigilare sulla corretta esecuzione del servizio e verificarne i risultati;
- richiedere l'eventuale allontanamento motivato e la conseguente sostituzione del personale dell'Appaltatore non gradito, previa opportuna giustificazione;
- proporre al Direttore del BFA l'applicazione delle penali e, se necessario, la risoluzione del contratto.

20. Calendario indicativo della procedura d'appalto

Tabella VI – Calendario (vedi Lettera d'invito)	
Azione	Data
Lancio della gara	15 Settembre 2020
Scadenza per richieste di chiarimento	07 Ottobre 2020 h12:00am
Presentazione delle offerte	15 Ottobre 2020 h3:00pm
Valutazione delle offerte	Ottobre/Novembre 2020
Notifica dei risultati	Novembre 2020
Firma del CQ	Novembre/Dicembre 2020

21. Disposizioni finali e allegati

La documentazione di gara è composta dalla Bozza di CQ fornita dall'IUE, l'Allegato I - CSA e l'offerta del Contraente, inclusi i seguenti allegati:

Lista degli allegati:

- Allegato II A - Offerta Tecnica
- Allegato II B - Offerta Economica
- Allegato II C - Dichiarazione sostitutiva
- Allegato II D - Dichiarazione sull'onore
- Allegato II E – Vacanze IUE 2021

Timbro

Firma del rappresentante legale