

**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.**



**SERVIZIO BILANCIO E AFFARI FINANZIARI**

**Gara con procedura aperta per la fornitura di servizi di Agenzia di Viaggio l'Istituto Universitario Europeo**

**Ref: *EUI/BFA/2015/001***





## Sommario

<b>CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo.....	3
2. Definizioni.....	3
3. Oggetto della presente procedura .....	3
4. Informazioni sul contratto .....	3
<b>CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI .....</b>	<b>4</b>
5. Descrizione dei servizi .....	4
6. Personale dell'Agenzia coinvolto nel servizio .....	9
7. Supervisore del servizio .....	10
8. Controllo del servizio .....	10
9. Servizi aggiuntivi e migliorativi.....	11
<b>CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE .....</b>	<b>12</b>
10. Presentazione delle offerte .....	12
11. Informazioni aggiuntive per la presentazione delle offerte .....	15
12. Apertura delle offerte .....	15
13. Cause di esclusione .....	16
14. Criteri di selezione .....	17
15. Criteri per l'aggiudicazione.....	18
16. Calendario indicativo della procedura.....	20
17. Adempimenti necessari all'aggiudicazione.....	20
<b>CAPITOLO IV – INADEMPIENZE E SANZIONI.....</b>	<b>21</b>
18. Sanzioni e meccanismi sanzionatori.....	21
<b>CAPITOLO V – INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE.....</b>	<b>21</b>
19. Informazioni amministrative .....	21
20. Pagamenti.....	22
21. Subappalto e cessione del contratto .....	22
<b>CAPITOLO VI – DISPOSIZIONI DEFINITIVE .....</b>	<b>22</b>
22. Informazioni generali .....	22
23. Gestione del contratto .....	22
24. Referenti del contratto per l'IUE .....	23
25. Disposizioni finali e allegati .....	23



## CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI

### 1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo

L'Istituto Universitario Europeo (IUE) offre un percorso di formazione post-laurea e post-dottorato nell'ambito delle scienze sociali unico. Fondato con [Convenzione](#) del 19/04/1972 ratificata da Stati Membri della Comunità Europea per offrire formazione accademica avanzata ai ricercatori di dottorato e per promuovere la ricerca ai livelli più elevati. La Convenzione di creazione include il "Protocollo sui privilegi e le immunità".

La Comunità IUE conta approssimativamente 1000 membri. Ricercatori, docenti e membri del personale sono selezionati prevalentemente, ma non esclusivamente, fra i cittadini degli Stati Membri.

La sede legale è presso la Badia Fiesolana in Via dei Roccettini, n. 9, 50014 - San Domenico-Fiesole (IT).

Per maggiori informazioni si invita a visitare il sito istituzionale all'indirizzo [www.eui.eu](http://www.eui.eu).

### 2. Definizioni

Per "Impresa" s'intende l'Impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale è affidato il servizio (o i servizi) di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (CSA); per "Concorrente", "Candidato" e "Offerente" si intende ogni ditta che presenta un'offerta.

L'Istituto Universitario Europeo (IUE) che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto sarà indicato come l'Istituto.

### 3. Oggetto della presente procedura

Con il presente Capitolato Speciale d'Appalto l'Istituto bandisce la presente gara con procedura aperta per concludere con l'Impresa che risulterà vincitrice un contratto quadro di servizi per l'organizzazione viaggi e sistemazione e gestire il conseguente volume di servizi come descritto di seguito.

### 4. Informazioni sul contratto

Tipo di contratto	Il contratto quadro di servizi concluso al termine della presente procedura sarà integrato dal presente CSA e relativi allegati, dalla lettera d'invito e dall'offerta presentata dall'Impresa in sede di gara corredata di tutta la documentazione annessa.
Durata	5 anni dalla firma del contratto.
Informazioni finanziarie	Il volume d'affari previsto per l'erogazione dei servizi come definito nel contratto per il periodo di 5 anni è approssimativamente 6.500.000€ (sei milioni cinquecento mila/00), IVA esclusa. Tale importo non è garantito. La conclusione del contratto non impone alcun obbligo d'acquisto in capo all'Istituto. L'importo è basato sulla stima del volume di affari annuale medio (vedi Tavola I articolo 5h). Qualunque spesa e/o costo non menzionato nella documentazione di gara non saranno approvato.



## CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

### 5. Descrizione dei servizi

#### Contesto

La presente gara d'appalto ha lo scopo di concludere un contratto quadro con un'Agenzia di viaggio in grado di fornire i servizi e gestire il volume organizzativo di viaggi aerei/ferroviari/marittimi/stradali, e prenotazioni di ristoranti per il personale dell'Istituto e delle persone che partecipano alle attività dell'Istituto. Tutti i servizi devono essere erogati in Italia e/o all'estero come richiesto nel presente capitolato tecnico.

Più in dettaglio, si richiede l'erogazione dei seguenti servizi:

- a) Emissione e consegna di biglietti aerei/ferroviari/marittimi, e inoltre:
  - i. Proposta e sviluppo di specifici accordi speciali sui prezzi con compagnie aeree/marittime, imprese di autonoleggio (con e/o senza autista) e ferrovie;
  - ii. Fornitura di biglietti prepagati per gli ospiti dell'Istituto;
  - iii. Consulenza e assistenza all'Istituto nell'organizzazione dei viaggi;
  - iv. Consulenza e assistenza ai viaggiatori;
  - v. Gestione di accordi commerciali con i vettori aerei per ottenere l'autorizzazione (controlli e confronti mensili con i vettori, verifica dell'accuratezza dei dati dei vettori, gestione delle miglia personali).
- b) Prenotazioni alberghiere e di ristoranti, e inoltre:
  - o Negoziare accordi specifici per tariffe speciali con strutture ricettive e ristoranti, soprattutto quelli frequentati più spesso dall'Istituto.
- c) Assistenza per l'ottenimento di visti.
- d) Organizzazione di eventi.
- e) Fornire mensilmente statistiche dettagliate sui servizi erogati, classificate per fornitori e livelli di qualità.
- f) Trasporto individuale e collettivo (noleggio di pullman e autobus, ecc.).
- g) Cancellazioni e nuove prenotazioni.
- h) Verifica della corretta emissione delle fatture nel rispetto del regime fiscale agevolato dell'Istituto.
- i) Gestione di eventi imprevisti, quali scioperi, ritardi, cancellazioni, ecc.
- j) Mettere a disposizione mezzi di contatto per servizi speciali ed emergenze fuori dai normali orari di lavoro, nei fine settimana e/o nei giorni festivi.

Il servizio richiesto sarà erogato entro due (2) giorni lavorativi dalla richiesta iniziale. La capacità dell'Agenzia di viaggio di assicurare tempi di riposta più brevi rispetto a questi ed una più ampia scelta di tariffe disponibili sarà considerata favorevolmente al momento della valutazione delle offerte.

Si richiede un alto livello di professionalità e "orientamento al cliente". Informazioni ulteriori agli articoli 6 e 7.

L'Agenzia di viaggio sarà in grado di erogare i suddetti servizi, inclusa la consegna di biglietti e voucher, durante l'orario di apertura dell'Istituto (dal lunedì al giovedì 9.00-17.30; il venerdì 9.00-17.00 - pausa pranzo inclusa). E' auspicabile flessibilità nei fine settimana e nei periodi festivi.

- Richieste private: tutte le condizioni speciali di servizio negoziate dall'Agenzia di viaggio a vantaggio dell'Istituto per le sue attività ufficiali varranno anche per i viaggi privati e le soluzioni di alloggio/ristorazione del personale dell'Istituto. Qualunque accordo preso per ragioni private sarà pagato direttamente dal membro del personale all'Agenzia di viaggio. L'Istituto verificherà l'applicazione delle condizioni speciali anche alle richieste speciali, ma in nessun caso la parte



privata di un viaggio e/o di altri servizi potrà essere fatturata all'Istituto.

- Richiesta di servizio: le richieste saranno inviate per iscritto all'Agenzia di viaggio dal personale dell'Istituto. La richiesta indicherà nel dettaglio i servizi richiesti. Si farà ricorso a comunicazioni orali solo per richieste urgenti o per avvisare urgentemente di cambiamenti improvvisi nell'organizzazione di viaggio.

Anche se l'Impresa sarà considerata il fornitore unico dei servizi qui elencati, l'Istituto, a propria discrezione, si riserva il diritto di consultare altre agenzie e/o di impiegare altri metodi di acquisto allo scopo di garantire i servizi necessari, in particolare laddove così facendo è possibile ottenere un prezzo migliore.

Qualora si dimostri l'esistenza, a parità di condizioni, di biglietti d'aereo/treno/nave/autobus o di hotel/ristoranti più convenienti di quelli proposti dall'Agenzia, a quest'ultima sarà richiesto di applicare la tariffa più vantaggiosa. A propria insindacabile discrezione l'Istituto può decidere di procedere per proprio conto addebitando la sanzione all'Agenzia di viaggio (vedasi articolo 18).

#### **Requisiti minimi di servizio**

I requisiti minimi di servizio rappresentano le necessità di base dell'Istituto su cui misurare la qualità dei servizi erogati. L'Impresa si impegna a erogare i servizi ad un livello pari o superiore a quello minimo richiesto e accettato dall'Istituto. All'Impresa può essere richiesto di erogare altri servizi connessi a quelli di seguito indicati. Qualora i servizi non corrispondano al livello minimo richiesto, l'Istituto, a propria insindacabile discrezione, applicherà le relative sanzioni come stabilito all'articolo 18.

##### **5.a Emissione di biglietti d'aereo/treno/nave/autobus**

L'Agenzia di viaggio deve prenotare ed emettere biglietti per tutti i viaggi aerei, ferroviari, marittimi e stradali, come richiesto, al migliore prezzo e nel minor tempo possibile, mediante fornitori nazionali e internazionali. Qualora fossero richieste, saranno proposte soluzioni alternative.

I viaggi saranno organizzati sulla base della tratta più conveniente (minor tempo possibile considerando quello intercorso tra partenza e arrivo, e viceversa) al miglior prezzo possibile per l'Istituto, combinando le richieste del cliente e qualunque "programma speciale" privato con gli itinerari più diretti e meno costosi, garantendo lo stesso livello di servizio e il rispetto dei tempi.

Ogni richiesta sarà inviata all'Agenzia di viaggio per iscritto, indicando chiaramente luogo e ora di partenza/arrivo e qualunque altra informazione e/o esigenza speciale.

Ogni biglietto, emesso con cedola di consegna e numero identificativo, indicherà chiaramente:

1. Data ultima di emissione (rif. preventivo, commissione d'Agenzia, distinta del costo finale, ecc).
2. Itinerario (ora precisa di partenza/arrivo di aereo/treno/nave, eventuali cambiamenti).
3. Informazioni sulla flessibilità dei biglietti e costo di eventuali cambiamenti o cancellazioni.
4. Classe dei biglietti.
5. Dati del fornitore.
6. Codice di prenotazione.
7. Normali informazioni di contatto dell'Agenzia di viaggio e modalità di comunicazione in caso di emergenze e fuori dall'orario di lavoro.

I biglietti di viaggio saranno di norma consegnati elettronicamente almeno 24 ore prima del giorno di partenza o saranno disponibili in forma cartacea o elettronica presso l'aeroporto designato o al punto di partenza concordato. Tale servizio di consegna non comporterà costi supplementari.

Su richiesta l'Agenzia di viaggio fornirà biglietti di viaggio per partecipanti esterni alle attività dell'Istituto (es. incontri, colloqui, ecc.) alle suddette condizioni. L'Istituto confermerà le modalità di viaggio scelte il più rapidamente possibile, così da permettere all'Agenzia di viaggio di emettere il biglietto d'aereo/treno/nave.



Si prevede che venga dato il giusto rilievo alla fattibilità delle proposte di viaggio. In particolare, si proporranno coincidenze tra voli tali da lasciare tempo sufficiente per l'imbarco, tenendo in conto le caratteristiche specifiche degli aeroporti, le condizioni del traffico urbano, ecc.

All'Agenzia di viaggio si potranno chiedere informazioni sui mezzi di trasporto pubblico e, più in particolare, sugli orari di autobus, metropolitana e treni disponibili sul tragitto da e per l'aeroporto, da e per l'hotel, e in città.

All'Agenzia di viaggio spesso si chiederà di fornire al personale informazioni rapide su prezzi di biglietti/itinerari di voli/treni/autobus/navi. Tali informazioni devono essere fornite nel minor tempo possibile e, in ogni caso, entro (1) un'ora dal momento della richiesta.

L'Agenzia di viaggio informerà l'Istituto immediatamente di cambiamenti imminenti su voli di linea, l'apertura di nuove tratte da/per destinazioni frequenti, eventuali nuovi regolamenti in vigore, scioperi pianificati o altri eventi che potrebbero condizionare il viaggio del personale dell'Istituto o dei suoi ospiti.

Sarà cura dell'Agenzia di viaggio informare a tempo debito il personale che si mette in viaggio di ritardi, cambiamenti, cancellazioni o condizioni meteo sfavorevoli, che condizioneranno il piano di viaggio.

L'Istituto può chiedere all'Agenzia di viaggio di noleggiare auto con e/o senza autista alle migliori condizioni possibili, occupandosi di ogni necessaria formalità amministrativa.

L'Agenzia di viaggio fornirà informazioni e dettagli sugli itinerari migliori per raggiungere la destinazione.

#### 5.b Hotel e ristoranti

Previa richiesta, l'Agenzia di viaggio organizzerà alloggio/ristorazione, rispettando una fascia di prezzo comunicata dall'Istituto, su base 'ad hoc', per membri del personale o partecipanti esterni ad attività istituzionali.

A questo proposito, l'Agenzia di viaggio avrà a propria disposizione una vasta selezione di hotel/ristoranti in Toscana e in Italia (elenco da presentarsi all'Istituto al momento della presentazione dell'offerta).

Inoltre, si richiede di mettere a disposizione del personale dell'Istituto un elenco elettronico dinamico di adeguate soluzioni d'alloggio presenti negli Stati Membri dell'UE maggiormente visitati dal personale dell'Istituto, con tariffe garantite non superiori alla soglia di spesa comunicata dall'Istituto.

Ogni prenotazione alberghiera dovrà indicare chiaramente:

1. Informazioni e contatti dell'hotel.
2. Categoria dell'hotel.
3. Orario di check-in e check-out.
4. Informazioni sulle camere e servizi inclusi.
5. Numero di notti.
6. Numero di persone.
7. Prezzo finale e commissione d'Agenzia.
8. Normali informazioni di contatto dell'Agenzia di viaggio e modalità di comunicazione in caso di emergenze e fuori dall'orario di lavoro.

Ogni prenotazione di ristoranti indicherà chiaramente informazioni e contatti del ristorante; in considerazione del regime fiscale speciale dell'Istituto, nella prenotazione il prezzo sarà mostrato in due modalità: IVA esclusa e IVA inclusa.

In linea generale, l'Agenzia di viaggio dovrà regolare i costi di alloggio/ristorazione direttamente con il fornitore, salvo laddove richiesto diversamente dall'Istituto. Si dovrà anche tenere conto della convenienza.

L'Agenzia di viaggio indicherà se è in grado di fornire un preventivo per un hotel alternativo di livello uguale o superiore e allo stesso prezzo in caso di indisponibilità ricettiva nelle date richieste. Inoltre, l'Agenzia di



viaggio deve indicare la propria flessibilità riguardo a scadenze per cambiamenti/cancellazioni last-minute.

Le informazioni sulla flessibilità delle prenotazioni e il costo di eventuali cambiamenti e cancellazioni devono essere comunicate dall'Agenzia di viaggio in ogni preventivo per servizi alberghieri.

All'Agenzia di viaggio si richiede di gestire accordi speciali per prezzi speciali con hotel e ristoranti suggeriti dall'Istituto. Le può essere chiesto di negoziare e gestire nuovi accordi.

#### 5.c Visti

Quando un membro dell'Istituto, per qualunque ragione, necessiti di un visto per un viaggio specifico, l'Agenzia di viaggio si adopererà per ottenerlo prima della data di partenza e possibilmente medierà con le autorità competenti.

#### 5.d Eventi

Previa richiesta, l'Agenzia di viaggio si farà carico dell'organizzazione completa o fornirà assistenza nell'organizzare eventi istituzionali per delegazioni di vario genere (es. trasporto dall'aeroporto all'hotel, dall'hotel alle sedi, ecc.).

Per ogni evento l'Agenzia di viaggio deve garantire supporto costante per risolvere tutti i problemi e gli imprevisti che potrebbero verificarsi (cancellazioni di voli, cambiamenti di itinerario, cambiamenti e aumenti delle prenotazioni, emergenze, ecc.).

#### 5.e Statistiche

All'Agenzia di viaggio si richiederà di fornire mensilmente statistiche dettagliate sui servizi svolti per l'Istituto e su richieste specifiche, tra cui informazioni su:

- Voli: elenco dei viaggiatori (con indicazione del servizio/unità/dipartimento), compagnia aerea, itinerari, tariffe ufficiali confrontate con gli sconti applicati e conseguenti risparmi.
- Hotel: elenco di hotel classificati per categoria, paese e servizi, indicando tariffe ufficiali confrontate con gli sconti applicati e conseguenti risparmi.
- Altri servizi.
- Volume di servizi generati dalle richieste inoltrate dal personale amministrativo e docente.
- Riepilogo delle commissioni incassate per categoria di servizio.

Tali relazioni saranno consegnate al più tardi entro il 15 del mese successivo.

All'Agenzia di viaggio si potrà anche chiedere di preparare relazioni di altro tipo da consegnare entro 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta, senza costi aggiuntivi.

#### 5.f Trasporto individuale e collettivo (noleggio di pullman e autobus, ecc.)

Per eventi organizzati dall'Istituto che richiedono la presenza di partecipanti esterni, l'Istituto può inviare le informazioni sull'evento (tra cui data e luogo, nome e indirizzo di ogni partecipante) all'Agenzia di viaggio per permetterle di organizzare i trasporti da/a le sedi scelte e/o i punti d'incontro.

Il servizio include anche il noleggio di auto di lusso con o senza autista, autobus e pulmini (capacità di 9-5-4 persone) in giorni feriali e festivi, dentro e fuori dal normale orario di lavoro, di giorno e di notte.

L'Istituto può chiedere all'Agenzia di viaggio di fornire assistenza riguardo le coperture assicurative per i viaggiatori e i loro effetti personali.

L'Agenzia di viaggio sarà l'unica responsabile nei confronti dell'Istituto per la qualità di tali servizi. Il personale coinvolto deve saper parlare inglese, indossare divise decorose e adatte al lavoro (dotate di tutte le necessarie protezioni personali) e avere un comportamento professionale. Per garantire una fornitura di servizi a regola d'arte, i veicoli devono essere puliti e comodi. Per ogni servizio l'Agenzia di viaggio deve fornire il numero di telefono del responsabile del servizio e dell'autista, così che eventuali cambiamenti di



programma possano essere gestiti al meglio direttamente con il referente dell'Istituto. I veicoli usati per l'erogazione del servizio devono essere facilmente riconoscibili dagli utenti, pertanto il fornitore del servizio deve assicurarsi che sul parabrezza o in un'altra parte del veicolo sia ben visibile un cartello con il logo dell'Istituto e il titolo dell'evento oggetto del servizio.

L'Istituto, a propria insindacabile discrezione, si riserva il diritto di effettuare controlli casuali delle condizioni e qualità dei servizi.

##### 5.g Cancellazioni e nuove prenotazioni

In caso di cancellazioni o nuove prenotazioni, i membri del personale devono informare immediatamente per iscritto l'Agenzia di viaggio.

In caso di cancellazioni/nuove prenotazioni con scarso preavviso, si ricorrerà all'alternativa migliore. Inoltre, l'Agenzia di viaggio si adopererà per minimizzare eventuali sanzioni previste. Non saranno sostenute dall'Istituto le sanzioni relative ad eventuali costi supplementari dovuti ad un errore dell'Agenzia di viaggio.

L'Agenzia di viaggio informerà immediatamente l'Istituto di cambiamenti nei voli di linea e di ogni circostanza significativa che possa comportare cambiamenti nei voli di linea, es. scioperi pianificati, o di eventuali nuovi vettori potenzialmente di interesse per l'Istituto, nonché di sconti/offerte particolari proposte dai vettori.

Se possibile, in caso di cancellazioni, all'Agenzia si chiede di avviare le procedure di rimborso entro 15 giorni dalla richiesta iniziale. Qualora mancassero dei documenti, l'Agenzia di viaggio farà immediatamente domanda delle informazioni mancanti.

##### 5.h Fatturato e volumi

Tabella I – Stima del fatturato annuo di mercato	
Servizio	Volume annuo
Biglietti ferroviari	€20.000
Biglietti aerei	€540.000
Prenotazioni presso hotel/ristoranti	€590.000
Commissioni di Agenzia	€60.000
Prenotazioni di autobus	€90.000

Tabella II – Stima del numero di biglietti e notti	
Numero	Mercato annuo (unità)
Biglietti aerei	circa 1.300
Notti	circa 7.000

Oltre ai volumi indicati in queste tabelle, l'offerente deve considerare anche un importante fatturato supplementare generato dai servizi privati (stimato a circa 1/5 del fatturato rappresentato dai servizi per l'Istituto).

##### 5.i Gestione di eventi imprevisti, quali scioperi, ritardi, cancellazioni, ecc.

L'Agenzia di viaggio deve garantire la sostituzione dei dipendenti sia nei periodi di assenza programmata (ferie, congedi, ecc.) sia in caso di malattie o assenze impreviste.

Il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi deve essere formata e in grado di affrontare ogni genere di



inconvenienti (cancellazioni, ritardi, ecc.) in modo da assicurare la continuità operativa.

**5.j Messa a disposizione di mezzi di contatto per servizi speciali ed emergenze fuori dal normale orario di lavoro, nei fine settimana e/o nei giorni festivi:**

- Casella di posta elettronica dedicata a cui indirizzare eventuali richieste fuori dal normale orario di lavoro.
- Numero di telefono/Call Center attivo 24 ore su 24 per richieste fuori dal normale orario di lavoro con operatore che parla inglese.

**6. Personale dell'Agenzia coinvolto nel servizio**

L'Impresa deve fornire personale esperto dotato di competenze e qualifiche adeguate in termini numerici, di esperienza, formazione, conoscenze linguistiche e know-how, per potere fornire i servizi richiesti nel pieno rispetto dei termini del presente capitolato tecnico, della Lettera di Invito e dei documenti allegati.

Il personale designato dall'Impresa deve possedere buone competenze professionali, un approccio positivo alle relazioni interpersonali con colleghi e utenti, nonché la capacità di recepire ed eseguire le consegne trasmesse dai rappresentanti del personale dell'Istituto ai sensi del contratto. Il personale designato è tenuto al segreto professionale riguardo fatti e/o circostanze di cui venga a conoscenza durante lo svolgimento delle attività.

E' proibito divulgare informazioni sulle attività svolte, i problemi affrontati ed eventuali soluzioni a chiunque non faccia parte del personale e non sia una persona di contatto dell'Istituto. In caso di fuga di notizie o di comunicazione diretta con gli utenti, l'Istituto rescinderà immediatamente il contratto.

L'Impresa deve garantire la sostituzione dei dipendenti in caso di malattia o assenze impreviste.

L'Istituto si riserva il diritto di richiedere la sostituzione immediata per inadeguatezza manifesta, reclami e/o condotta impropria. La sostituzione deve avere luogo entro cinque (5) giorni dalla ricezione di una richiesta formale.

**Requisiti minimi del personale**

Tutto il personale deve possedere:

- Competenze linguistiche: un alto livello della lingua inglese e italiana tanto allo scritto quanto all'orale; conoscenza di una terza lingua dell'UE.
- Istruzione adeguata.
- Conoscenze ed esperienza di almeno 5 anni nei suddetti campi di attività.
- Competenze contabili di base (emissione di fatture, voucher, ecc.).
- Buona conoscenza di hotel e ristoranti operanti nella zona di Firenze.
- Orientamento al cliente.

Requisiti minimi: 1 persona disponibile presso l'Istituto durante l'orario di lavoro (da lunedì a giovedì 9.00-17.30; venerdì 9.00-17.00 - pause pranzo incluse), salvo nei giorni festivi che saranno comunicati dall'Istituto all'inizio di ogni anno (vedasi Allegato I-Giorni festivi 2015 come da esempio). L'Istituto metterà a disposizione una postazione di lavoro attrezzata presso la propria sede.

La proposta di più membri del personale e di supporto sarà considerata favorevolmente al momento della valutazione delle offerte.

L'offerente deve includere nell'offerta tecnica nome/nomi e CV di ogni membro proposto.

Durante l'orario di lavoro il personale dell'Agenzia di viaggio deve essere disponibile in qualsiasi momento; pertanto all'Impresa si richiede di fornire una linea telefonica diretta dedicata e una casella di posta



elettronica dedicata da impiegarsi per comunicazioni in tempo reale tra l'Istituto e il proprio personale.

Per domande relative al normale orario di lavoro e alle emergenze, si prega di fare riferimento all'articolo 5, punto j.

L'Agenzia di viaggio garantirà risorse sufficienti per sostenere il volume di attività per telefono e e-mail durante il normale orario di lavoro in ogni giorno lavorativo dell'Istituto. Pertanto, l'Agenzia di viaggio deve prevedere la sostituzione del personale per qualsivoglia motivo (malattia, ferie, formazione, ecc.). Allo stesso modo l'Agenzia di viaggio deve essere preparata a garantire i servizi anche in situazioni di emergenza, ad esempio in caso di sciopero.

Qualora durante il servizio l'Impresa debba sostituire dei membri del personale, ne chiederà l'autorizzazione preventiva all'EUI inviando contestualmente il CV dei sostituti. Saranno accettati solo nuovi membri con competenze uguali o superiori.

Il Coordinatore è il punto di riferimento per l'Istituto e deve garantire la propria disponibilità, fornendo numero di telefono e indirizzo e-mail per tutte le comunicazioni riguardanti i servizi contemplati nel presente contratto.

Il personale impegnato con l'Impresa nell'erogazione del servizio descritto deve ottemperare a tutte le disposizioni dell'EUI.

L'Impresa è la sola responsabile per tutti i compiti assegnati ed eseguiti dal proprio personale.

## 7. Supervisore del servizio

Almeno quindici (15) giorni prima della stipula del contratto, l'Impresa deve comunicare all'Istituto il nome di un rappresentante di direzione, chiamato Supervisore del servizio, a cui nel corso delle attività i rappresentanti dell'Istituto invieranno eventuali richieste, reclami e/o chiarificazioni. Il Coordinatore può essere anche Supervisore del servizio.

## 8. Controllo del servizio

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

### 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.



[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).

## 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 15-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.



## CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

### 10. Presentazione delle offerte

Sia l'offerta tecnica sia quella economica devono essere firmate dal legale rappresentante della ditta e perfettamente leggibili in modo tale da evitare l'insorgenza di ambiguità e difficoltà di interpretazione.

Le offerte devono essere inviate al seguente indirizzo:

**ISTITUTO UNIVERSITARIO EUROPEO**  
**UFFICIO DEL PROTOCOLLO**  
**Via dei Roccettini, n. 9**  
**50014 San Domenico di Fiesole (FI)**

Tutta la documentazione deve essere inviata in un plico perfettamente sigillato, pena l'esclusione dalla competizione. L'invio deve avvenire per mezzo di corriere (farà fede la data di consegna al corriere riportata sullo specifico documento di accompagnamento) o brevi-manu all'Ufficio del Protocollo (orari di apertura Lunedì-Venerdì 8:30-13:00/14:00-17:00) entro e non oltre le **ore 15:00 del giorno 12/11/2015** (termine perentorio). Qualunque altra modalità di consegna e/o invio determinerà l'immediata esclusione dalla procedura di gara.

I partecipanti alla competizione dovranno confermare l'invio della propria offerta all'indirizzo [BFA.Tender@EUI.eu](mailto:BFA.Tender@EUI.eu). L'Istituto darà conferma del ricevimento della comunicazione.

Una volta che l'offerta è presa in consegna dall'IUE, i documenti diventano di proprietà dell'Istituto e sono trattati con la massima confidenzialità.

A pena esclusione dalla procedura, ogni offerta presentata deve aderire alle seguenti istruzioni.

Le offerte devono essere presentate secondo il Sistema della doppia busta.

Il plico esterno deve essere sigillato con nastro adesivo e firmato lungo i bordi. Deve riportare le seguenti informazioni:

- Il codice identificativo della gara d'appalto: EUI/BFA/2015/001;
- Il titolo della gara: "Fornitura del servizio di agenzia di Viaggio per l'Istituto Universitario Europeo;
- Il nome del candidato;
- Il nome e l'indirizzo dell'Istituto (come precedentemente indicato).

Il contenuto del plico deve essere organizzato in tre buste secondo le istruzioni seguenti, pena l'esclusione dalla presente procedura di gara.

1°: sigillata con nastro adesivo e firmata sulla chiusura, con, all'esterno, il nome dell'impresa partecipante e la seguente dicitura: "**Envelope n. 1 – Technical**", deve contenere tre copie cartacee (una originale e due fotocopie facilmente distinguibili dall'originale) e una in formato digitale della descrizione dettagliata del servizio offerto sulla base dei punti indicati nel paragrafo seguente, incluse eventuali proposte di servizi aggiuntivi e di migliori condizioni. Particolare risalto sarà dato al livello di dettaglio, chiarezza e carattere descrittivo del progetto tecnico presentato.

L'offerta tecnica deve essere firmata dal rappresentante legale dell'agenzia.

L'offerta tecnica andrà a formare parte integrante e sostanziale del contratto, determinando per l'impresa aggiudicataria l'obbligo di espletare il servizio secondo quanto dichiarato e contenuto nei documenti presentati con l'offerta.



Contenuto dell'offerta tecnica:

La proposta tecnica deve essere presentata secondo quanto previsto nello schema fornito nell'Allegato E-Offerta tecnica, illustrando:

1. Organizzazione e metodologia: presentazione e descrizione dettagliata dell'impresa, evidenziando servizi simili prestati in precedenza (non deve superare le 3 pagine).
2. Fornitura dei servizi: descrizione dell'organizzazione e dei metodi proposti per fornire i servizi oggetto della presente gara d'appalto, nel rispetto di tutti i requisiti esposti nel presente capitolo tecnico, inclusa una descrizione delle procedure adottate per le sostituzioni (non deve superare le 7 pagine).
3. Qualifiche dei membri del team: in linea con i requisiti esposti all'articolo 6 del presente capitolo, produrre una descrizione completa di esperienze precedenti, istruzione e formazione del personale proposto. Esperienza pregressa in agenzie/enti europei sarà considerata titolo preferenziale. Ogni membro del personale proposto dovrà compilare il modulo all'Allegato F.
4. Relazioni: produrre esempi e spiegare la struttura delle relazioni proposte per controllare il livello del servizio e i risparmi effettuati.
5. Servizi aggiuntivi e/o miglioramenti: descrizione di eventuali servizi ausiliari e/o miglioramenti (se del caso) che l'offerente intende offrire all'Istituto senza costi aggiuntivi, distinguendo chiaramente quelli connessi all'erogazione quotidiana dei servizi da quelli derivanti da un aumento di fatturato. L'Istituto prenderà in considerazione tali integrazioni solo qualora siano valide, effettivamente utili al miglioramento del servizio e descritte in modo esauriente. Diversamente il punteggio assegnato a tali sotto-criteri sarà "zero" (0). La decisione sarà presa a giudizio insindacabile dell'Istituto. Per maggiori informazioni si prega di fare riferimento all'articolo 9.

L'impresa partecipante deve dichiarare quali informazioni fornite in relazione all'offerta presentata costituiscono segreti tecnici o commerciali e, in quanto tali, da considerarsi coperti da un obbligo di riservatezza.

**2°**: sigillata con nastro adesivo e firmata sulla chiusura, all'esterno deve presentare il nome dell'impresa partecipante e la seguente dicitura: **"Envelope n. 2 – Financial"**. Tale busta deve contenere in triplice copia cartacea (originale più due fotocopie distinguibili dall'originale) e in formato digitale l'offerta formulata unicamente nei moduli forniti all'Allegato G ed essere firmata dal legale rappresentante dell'offerente.

L'offerta consta di (si veda anche l'articolo 15 e l'Allegato G):

- a. Proposta di commissioni d'agenzia per i servizi oggetto della presente procedura.
- b. Presentazione di un piano di sconti progressivi (e servizi aggiuntivi) proporzionale all'aumento delle transazioni e del fatturato; gli sconti saranno indicati all'Allegato G. Tali sconti entreranno in vigore nell'anno seguente quello durante il quale si è registrato l'aumento di fatturato.

Resta inteso che, qualora il fatturato registri un aumento pari o superiore al 50% rispetto al volume finanziario annuale stimato, secondo le norme dell'EUI, verrà indetta una nuova gara d'appalto con procedura aperta.

Nel proporre le commissioni, gli sconti progressivi e i relativi servizi aggiuntivi, l'offerente deve considerare che l'importo dovuto deve coprire tutti i generi di costi, spese e oneri.

Resta anche inteso che l'EUI è esente dal pagamento dell'Imposta sul valore aggiunto (IVA) ai sensi dell'art. 151, paragrafi 1 (b) e 2 della Direttiva del Consiglio 2006/112/CE, modificata da ultimo dalla Direttiva del Consiglio 2009/162/UE.

Tale esenzione si applica alle merci importate e ai servizi erogati per le attività ufficiali dell'Istituto per importi superiori a €300.00 (trecento/00).

**3°**: sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il nome del candidato



e la dicitura **“Envelope n. 3 – Support documents”** e deve contenere 1 originale e 2 copie cartacee (ben distinguibili dall'originale) e una digitale dei seguenti documenti:

1. **Lista di controllo** compilata e firmata (allegato A).
2. **Richiesta di partecipazione alla gara**, datata e sottoscritta dal legale rappresentante dell'Impresa o da persona munita dei necessari poteri di firma, utilizzando esclusivamente il modulo allegato (allegato B).
3. **Dichiarazione sostitutiva**, firmata dal legale rappresentante dell'Impresa e resa utilizzando esclusivamente il modulo all'allegato C.  
Alla dichiarazione deve essere allegata la fotocopia di un documento d'identità in corso di validità del sottoscrittore.
4. Tutti i documenti e i certificati richiesti in Allegato C e la documentazione richiesta negli articoli 13 e 14 del presente CSA.
5. La **Dichiarazione sull'onore**, firmata dal legale rappresentante dell'Impresa e accompagnata da una fotocopia di un documento d'identità in corso di validità del firmatario (Allegato D).
6. Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 in corso di validità (o dichiarazione di essere in processo per ottenerla): in caso di RTI la certificazione deve essere detenuta da ogni membro del raggruppamento; i consorzi sono considerati come unità.
7. Copia della presente **Lettera d'invito, del Capitolato speciale d'appalto e della Bozza di contratto** senza aggiunte, modifiche o integrazioni, siglati in ogni pagina e recanti sull'ultima il timbro del concorrente e la firma per esteso del titolare o del rappresentante legale.
8. Nel caso di R.T.I. già costituito: mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito dalle mandanti, risultante da scrittura privata autentica, o copia conforme all'originale di essa. Procura relativa che deve essere conferita a chi legalmente rappresenta l'impresa mandataria nonché una dichiarazione rilasciata dall'impresa mandataria concernente le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, compresa l'impresa mandataria.  
Nel caso di R.T.I. non ancora costituito: l'impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza a una di esse (da indicare espressamente) qualificata come mandataria, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti nonché l'indicazione delle parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, compresa l'impresa mandataria (o designata tale).  
Non è ammesso che la stessa impresa partecipi singolarmente e quale componente di un R.T.I., pena l'esclusione dalla gara dell'impresa medesima e del R.T.I.  
Non è ammessa la partecipazione di imprese, anche in R.T.I., che abbiano rapporti di controllo (come controllante o come controllata) con altre imprese che partecipino alla gara singolarmente e quali componenti di R.T.I. pena l'esclusione dalla gara, sia dell'impresa controllante che dell'imprese controllate, nonché dei R.T.I. ai quali eventualmente partecipino.
9. **Assicurazione**: possesso di una polizza specifica di responsabilità civile per datori di lavoro e di responsabilità civile stipulata con una delle principali compagnie assicurative, con un massimale assicurato di almeno €1.000.000,00 (un milione/00).
10. **Cauzione provvisoria** corrispondente all'1,5% dell'importo contrattuale stimato, pari a € 97.500 (novantasette mila cinquecento/00).  
La cauzione deve essere costituita secondo le istruzioni riportate all'Articolo II.15.6 della bozza del Contratto Quadro.  
Tale deposito cauzionale sarà svincolato e restituito interamente una volta che l'impresa avrà presentato la propria garanzia di buon fine, circa il 3% dell'importo contrattuale stimato, pari a € 200.000 (duecentomila/00) - (vedasi articolo 17);  
Le cauzioni costituite dai partecipanti alla gara diversi dall'Impresa aggiudicataria saranno restituite entro trenta (30) giorni dall'aggiudicazione del contratto.
11. Qualora lo ritenga necessario o desiderabile, l'offerente può sottoporre altri documenti informativi



non inclusi nell'elenco precedente, es. selezione di hotel/ristoranti con cui l'agenzia di viaggio ha già accordi speciali, ecc. Tali documenti facoltativi devono essere facilmente distinguibili da quelli richiesti (es. inserendoli in una busta interna).

## 11. Informazioni aggiuntive per la presentazione delle offerte

Tutta la documentazione di gara per la partecipazione alla presente procedura è a disposizione di tutti gli interessati all'indirizzo: [www.eui.eu/About/Tenders.aspx](http://www.eui.eu/About/Tenders.aspx).

Eventuali richieste di chiarimenti e informazioni limitatamente alla comprensione di quanto esposto nei documenti di gara deve essere inviata esclusivamente via e-mail all'indirizzo [BFA.Tender@EUI.eu](mailto:BFA.Tender@EUI.eu) entro il termine tassativo delle ore **15:00** del giorno **05/11/2015**.

Alle richieste di chiarimento pervenute nel termine suddetto, sarà data risposta in forma anonima a mezzo pubblicazione sulla pagina web sopra indicata.

Il recapito del plico rimane a esclusivo rischio del mittente, ove per qualsiasi motivo lo stesso non giunga a destinazione in tempo utile.

Nessun compenso o rimborso sarà dovuto alle ditte per la redazione dell'offerta, di eventuali progetti o di qualsiasi altra documentazione da esse presentata.

La documentazione presentata in sede di gara non sarà in alcun caso restituita, neanche in caso di non aggiudicazione dell'appalto.

Il nominativo dell'Impresa aggiudicataria della presente procedura di gara sarà comunicato mediante pubblicazione sul sito dell'Istituto e seguito dall'invio delle dovute comunicazioni a tutte le imprese partecipanti.

L'Istituto si riserva la facoltà insindacabile di non dar luogo alla gara o di prorogarne la data, senza che i concorrenti possano addurre alcuna pretesa al riguardo.

L'aggiudicazione della fornitura e/ l'invito a partecipare alla procedura di gara non obbligano l'Istituto alla firma del contratto.

Si ricordano le responsabilità penali cui s'incorre in caso di dichiarazioni mendaci. L'Istituto eseguirà idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive e, qualora da essi emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti e si procederà all'incameramento della cauzione versata e alla conseguente denuncia penale.

In aderenza a quanto previsto dalla legislazione dell'Istituto in materia di Protezione Dati, visionabile all'indirizzo [www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx](http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx), tutti i dati e le informazioni forniti dai candidati saranno usati ai soli scopi della presente procedura.

## 12. Apertura delle offerte

L'apertura delle offerte mira a verificare che:

- Le offerte siano state spedite entro e non oltre la scadenza prevista;
- Le spedizioni siano state fatte nel rispetto del "sistema della doppia busta sigillata".

L'Istituto non prevede sessioni pubbliche di aperture delle offerte.



### 13. Cause di esclusione

Sono esclusi dalla partecipazione alla presente gara d'appalto i concorrenti che:

- a) sono 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 è in corso a suo carico un procedimento di tal genere;
- b) sono stati condannati, con sentenza passata in giudicato, per un reato che riguardi la loro moralità professionale;
- c) hanno commesso, in ambito professionale, errori gravi accertati con qualsiasi elemento documentabile dall'Istituto;
- d) non sono in regola con tutti gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali e con gli obblighi relativi al pagamento di imposte e tasse secondo la legislazione del paese in cui l'Impresa ha la residenza fiscale;
- e) sono stati condannati, con sentenza passata in giudicato, per frode, corruzione, partecipazione a un'organizzazione criminale o qualsiasi altra attività illecita che leda gli interessi finanziari dell'Unione;
- f) in ambito di un altro appalto o concessione di una sovvenzione finanziati dal bilancio comunitario, sono stati dichiarati in una grave violazione del contratto per inosservanza degli obblighi contrattuali;

Sono inoltre esclusi gli offerenti che durante la gara d'appalto:

- g) si trovino in situazione di conflitto di interessi;
- h) non comunicheranno immediatamente all'Istituto qualsiasi situazione che configuri un conflitto d'interessi o possa generare tale conflitto.

#### Documentazione comprovante richiesta:

I partecipanti alla gara devono attestare che non si trovano in situazioni di esclusione, inserendo nell'offerta una Dichiarazione sull'onore firmata e datata, disponibile all'Allegato D. Qualora a presentare l'offerta sia un consorzio o in caso di subappalto, ciascun membro del consorzio e ciascun subappaltatore dichiarato dovrà includere nell'offerta tale dichiarazione sull'onore.

Inoltre, entro 15 giorni dalla notifica dell'aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicataria fornirà la seguente documentazione comprovante a conferma della dichiarazione di cui sopra:

- Per i punti a, b, e: un recente estratto del casellario giudiziario o, in suo difetto, un documento equivalente emesso di recente da un'autorità giudiziaria o amministrativa nel paese di origine o provenienza, che dimostri che tali requisiti sono soddisfatti.
- Per il punto d: un certificato emesso di recente dall'autorità competente dello Stato in questione.

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'EUI si riserva il diritto di verificare le informazioni fornite e di richiedere ulteriori elementi di prova prima della stipula del contratto.



## 14. Criteri di selezione

### Requisiti generali

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

La mancanza anche di uno solo di essi comporterà l'esclusione dalla gara.

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 sicurezza sul lavoro.

### Requisiti di capacità tecnica e professionale

9. Essere iscritto nel registro delle Agenzie di viaggio del paese in cui l'offerente risiede.
10. 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 (2012-2013-2014), di cui si indica l'oggetto, l'importo rispettivo, le date e i destinatari, se pubblici o privati.
11. Mettere a disposizione personale con profili in linea con le descrizioni all'articolo 6 (Personale dell'impresa coinvolto nel servizio) per l'erogazione dei servizi descritti nella presente gara d'appalto.
12. 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, allo scopo di poter concludere il contratto, deve dimostrare appropriata capacità economica e finanziaria:

13. 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 risultati 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.
14. Aver generato nell'ultimo triennio un volume di affari annuo di almeno €2.500.000 (due milioni cinquecento mila/00) IVA esclusa.



## 15. Criteri per l'aggiudicazione

Solo gli offerenti che soddisfano i requisiti dei criteri di esclusione e selezione saranno valutati per qualità e prezzo. Il contratto sarà aggiudicato sulla base del criterio **“migliore rapporto qualità-prezzo”** a seguito della valutazione condotta 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:

MAXIMUM SCORE	
Valutazione tecnica e della qualità	40/100
Valutazione finanziaria	60/100

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

**Offer P = technical evaluation P + financial evaluation P**

L'offerente che ottiene il punteggio complessivo più alto sarà il vincitore della gara.

I servizi forniti devono rispettare i requisiti descritti nel presente Capitolato Tecnico, 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 40, che, moltiplicati per il coefficiente di qualità assegnato discrezionalmente dalla Commissione giudicatrice (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			PUNTEGGIO MASSIMO
A1	Organizzazione e metodo		7
A2	Fornitura dei servizi		10
A3	Qualifiche dei membri del team		10
A4	Reports		3
A5	A5.1 Servizi accessori e/o miglioramenti	5	10
	A5.2 Servizi addizionali legati all'incremento di fatturato	5	
PUNTEGGIO TECNICO TOTALE			40

La soglia minima d'idoneità tecnica è 25/40. 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 60 punti composto dalla somma dei punteggi di ogni singola voce quotata in offerta finanziaria come da seguente Tabella V.

**TABELLA V – PUNTEGGIO ECONOMICO**

DESCRIZIONE			PUNTEGGIO MASSIMO
<b>Diritto di agenzia: biglietti aerei</b>			<b>22</b>
<b>B1</b>	B1.1	Diritto di agenzia: biglietti aerei per voli con compagnie low-cost	6
	B1.2	Diritto di agenzia: biglietti aerei per voli con compagnie maggiori	16
<b>B2</b> Diritto di agenzia: alberghi			<b>17</b>
<b>B3</b> Diritto di agenzia: ristoranti			<b>3</b>
<b>B4</b> Diritto di agenzia: trasporto individuale e collettivo (coach and bus rental, etc.)			<b>5</b>
<b>B5</b> Diritto di agenzia: treni			<b>3</b>
<b>B6</b> Piano di sconti incrementali proporzionalmente all'incremento del volume finanziario			<b>10</b>
<b>PUNTEGGIO FINANZIARIO TOTALE</b>			<b>60</b>

Per ogni sotto-criterio, il punteggio massimo sarà assegnato al concorrente che offre il prezzo più competitivo. 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.

Prezzo minimo

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

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.



## 16. Calendario indicativo della procedura

TABELLA XII	
Descrizione	Data
Lancio della procedura di gara	13/10/2015
Scadenza presentazione richieste di chiarimento	05/11/2015, h 3:00pm
Scadenza presentazione delle offerte	12/11/2015, h 3:00pm
Apertura offerte (non pubblica)	Novembre 2015
Valutazione	Novembre/Dicembre 2015
Comunicazione dei risultati	Dicembre 2015
Firma del contratto	Dicembre 2015

## 17. Adempimenti necessari all'aggiudicazione

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

1. Copia della cauzione definitiva corrispondente a circa il 3% dell'importo contrattuale stimato, pari a € 200.000 (duecentomila/00). La garanzia di buon fine sarà costituita a garanzia della piena esecuzione di tutti gli obblighi derivanti dal contratto da parte dell'impresa, e a garanzia dei costi e delle sanzioni eventualmente applicate per inadempienze o mancate esecuzioni delle obbligazioni contrattuali. Tale garanzia sarà costituita secondo le condizioni stabilite all'Articolo II.15.6; la sua validità corrisponderà alla durata del Contratto; prevedrà la rinuncia all'escusione preventiva del debitore principale e prenderà effetto entro quindici (15) giorni su semplice richiesta scritta da parte dell'Istituto. Qualora l'impresa non costituisca e presenti la garanzia di buon fine secondo i termini richiesti, l'Istituto avrà diritto a ritirare l'aggiudicazione della gara e a procedere all'escusione del deposito cauzionale dell'Impresa, fatto salvo il suo diritto a considerare l'Impresa responsabile di danni superiori all'ammontare del deposito cauzionale.;
2. adeguata polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi connessi alle attività contrattuali, come disciplinato all'articolo 10 di questo CSA e II.3.6 della Bozza di contratto quadro di servizi (allegato H);
3. una copia delle certificazioni conformi all'originale atte a dimostrare tutti i requisiti dichiarati in sede di gara.

S'informa che nel caso in cui la Società aggiudicataria 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'Amministrazione 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'impresa 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

### 18. Sanzioni e meccanismi sanzionatori

L'Impresa 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'Istituto può effettuare controlli e verifiche dell'esatta erogazione dei servizi richiesti.

Salvo diversamente disposto dalla legislazione, l'Istituto si riserva il diritto di applicare sanzioni all'Impresa, qualora per qualche ragione i compiti assegnati per contratto non fossero svolti integralmente o non rispettassero le disposizioni della presente gara e le proposte di miglioramento avanzate dall'Impresa, in conformità con le sanzioni di seguito elencate.

In caso di:

- a. Interruzione o ritardo nei servizi per mancato rispetto dei requisiti del presente Capitolato tecnico da parte dell'Impresa, verrà applicata una sanzione giornaliera di €250 (duecentocinquanta/00) a partire dal primo giorno di non conformità, fatto salvo il diritto dell'Istituto di fare domanda di rimborso per danni ulteriori.
- b. Esistenza manifesta e comprovata, a parità di condizioni (servizio analogo alle stesse condizioni), di biglietti d'aereo/treno/nave/autobus o di hotel/ristoranti più convenienti di quelli proposti dall'Impresa, è prevista una sanzione una-tantum di €100 (cento/00) e l'EUI non pagherà il relativo "diritto di agenzia".
- c. 5 o più errori amministrativi (es. mancato controllo della corretta applicazione di tariffe vantaggiose per l'Istituto, doppia fatturazione, mancanza di trasparenza, ecc.), si applicherà una sanzione di €200 (duecento/00);
- d. Risposte negative della "analisi della soddisfazione della clientela", si applicherà una sanzione di €500 (cinquecento/00). L'Istituto si riserva il diritto di rescindere il contratto in caso di risposte negative ricorrenti e/o di reclami ufficiali da parte di membri del personale dell'Istituto.
- e. Ritardo nella consegna delle relazioni definite all'articolo 5.e, si applicherà una sanzione di €100.

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

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

L'Istituto, 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'Istituto di richiedere il risarcimento dei danni.

## CAPITOLO V – INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE

### 19. Informazioni amministrative

Tutte le informazioni e le condizioni contenute nel Capitolato tecnico e nei suoi Allegati, nella Lettera di invito, la Dichiarazione sull'onore, tutti i documenti giustificativi e tutta la documentazione relativa al "miglior rapporto qualità-prezzo" saranno vincolanti per l'Impresa aggiudicataria e formeranno parte



integrante del contratto definitivo

## 20. Pagamenti

All'inizio del contratto l'Istituto comunicherà all'Impresa il modello di pagamento per emettere le fatture.

All'Impresa si richiede di emettere un'unica fattura per tutte le commissioni sulle operazioni necessarie per la fornitura di un servizio (es. un'unica fattura anche se per un evento si sono emessi svariati biglietti aerei, ecc.), senza che nessun margine ulteriore venga aggiunto ai costi previsti per ciascun servizio nell'offerta dell'Impresa.

Qualora vengano addebitati dei costi aggiuntivi non inclusi nelle commissioni del contraente, l'Istituto si riserva il diritto di ridurre il totale in fattura dello stesso importo (è esclusa una revisione del costo concordata con l'Istituto).

Le deduzioni derivanti da sanzioni economiche per inadempienze o il rimborso di spese saranno compensati contestualmente al pagamento delle fatture per il periodo di riferimento.

Per ulteriori informazioni, si prega di fare riferimento agli articoli I.4 e II.15 dell'Allegato H – bozza del Contratto Quadro.

## 21. Subappalto e cessione del contratto

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

Il subappalto NON è consentito.

# CAPITOLO V – DISPOSIZIONI DEFINITIVE

## 22. Informazioni generali

Tutti gli aspetti della procedura di gara saranno implementati in conformità con le disposizioni interne dell'Istituto ed in particolare nel rispetto della Decisione del Consiglio Supremo n. 2/2013 che stabilisce le misure normative e finanziarie (da ultimo modificata con la decisione del Consiglio Supremo n. 5/14 del 5 dicembre 2014) e della Decisione del Presidente n. 44/2014, tutte disponibili sul sito dell'EUI: <http://www.eui.eu/About/Tenders/Index.aspx>.

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 l'Impresa aggiudicataria, 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 nell'allegato H della bozza del Contratto Quadro.

## 23. Gestione del contratto

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

Il Responsabile è preposto ai rapporti e alle comunicazioni con l'Impresa aggiudicataria 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.



## 24. Referente del contratto per l'IUE

Per la corretta esecuzione dell'appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Impresa aggiudicataria, 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:

- curare i rapporti operativi con l'Impresa per il tramite del Supervisore del servizio dalla stessa nominato;
- effettuare le richieste di intervento per le eventuali variazioni e/o nuove disposizioni che dovessero rendersi necessarie nel corso di validità del contratto;
- vigilare sulla corretta esecuzione del servizio e verificarne i risultati;
- richiedere l'eventuale allontanamento motivato e la conseguente sostituzione del personale dell'Impresa non gradito, previa opportuna giustificazione;
- proporre al Responsabile del contratto l'applicazione delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto;
- regolarizzare tutte le fatture emesse dall'aggiudicatario mediante l'apposizione del visto.

## 25. Disposizioni finali e allegati

Il presente Capitolato è costituito da n. 25 articoli, n. 31 pagine e n. 9 allegati che formano parte integrante dello stesso e che l'Impresa concorrente approva e accetta integralmente con la sottoscrizione del presente documento.

### Allegati:

- Allegato A - Check list
- Allegato B - Richiesta di partecipazione
- Allegato C - Modulo per dichiarazione sostitutiva
- Allegato D – Dichiarazione sull'onore
- Allegato E - Modulo per offerta tecnica
- Allegato F - Dichiarazione di riservatezza e assenza conflitto d'interesse
- Allegato G - Modulo per offerta economica
- Allegato H - Bozza contratto
- Allegato I – Giorni Festivi IUE 2015

Firma del Rappresentante legale

Timbro della ditta