



CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

(Allegato n.1)

Relativo ad un servizio di prenotazione e rilascio di titoli di viaggio ed alberghieri per l'Agenzia di Promozione Economica della Toscana

ARTICOLO 1 OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento ad un operatore economico qualificato e specializzato del servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio e alberghieri necessari per la gestione delle trasferte di lavoro del personale dipendente dell'Agenzia di Promozione Economica della Toscana (di seguito "Toscana Promozione").

Il servizio comprende:

- a) assistenza e consulenza nella pianificazione dei viaggi per il raggiungimento delle migliori soluzioni in termini di qualità/costo;
- b) prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) per missioni in Italia e all'estero;
- c) prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia e all'estero;
- d) predisposizione della documentazione necessaria all'espletamento della missione (polizze assicurative, visti, documenti di espatrio ecc.);
- e) acquisizione e prenotazione di servizi aggiuntivi quali:
 - noleggio mezzi di trasporto privati con o senza autista, sia in Italia che all'estero;
 - accompagnamento con personale di lingua italiana o straniera, secondo necessità, in occasione di incoming di delegazioni straniere in Italia o outgoing di delegazioni italiane all'estero;

In riferimento alle missioni svolte nel corso degli anni 2010 e 2011 , a titolo puramente indicativo e non vincolante per Toscana Promozione, si informa che la spesa complessiva sostenuta per biglietteria aerea e ferroviaria, prenotazioni alberghiere e autonoleggio nel corso del 2010 è stata pari a € 409.204,00 per un totale di n. 1007 transazioni mentre nel corso del 2011 è stata pari a € 405.277,00 per un totale di n. 1026 transazioni .

ARTICOLO 2 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

2.1 L'agenzia dovrà assicurare le seguenti condizioni del servizio:

- a) **Prenotazione, emissione e consegna dei titoli di viaggio:** su richiesta del personale di Toscana Promozione, effettuata a mezzo e-mail contenente tutti i dati necessari il fornitore, entro e non oltre il giorno lavorativo successivo a quello in cui è effettuata la richiesta, provvede a proporre non meno di tre soluzioni di viaggio con indicazione obbligatoria del termine necessario per la conferma al fine di non perdere la disponibilità della scelta di viaggio alle condizioni proposte. Tale termine non può comunque essere inferiore a 24 ore e non può comunque scadere nei giorni di sabato, domenica o festivi.

a.1 Nel caso in cui il fornitore non sia in grado di individuare nessuna soluzione rispondente alle esigenze del richiedente, è tenuto ad inoltrare una comunicazione motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni nel rispetto dei termini sopra esposti, pena l'applicazione delle penali di cui all'art 8 del capitolato speciale d'appalto;

a.2 Entro il termine di validità dell'offerta indicato dal fornitore, il richiedente provvede ad inoltrare la comunicazione di conferma.

a.3 Nel caso comunque, a seguito della ricezione della conferma, il fornitore non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione, in quanto non resa più disponibile dagli operatori finali, dovrà darne riscontro all'amministrazione entro e non oltre 1 (una) ora decorrente dall'invio della conferma, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del Capitolato speciale d'appalto

a.4 Successivamente alla conferma da parte del richiedente, il fornitore è tenuto a sua volta a confermare la prenotazione della trasferta presso l'operatore finale e ad emettere il relativo documento di viaggio entro le successive 24 ore pena l'applicazione delle penali di cui all'art.8 del Capitolato speciale d'appalto;

a.5 Il fornitore è responsabile a tutti gli effetti sia della correttezza dei Documenti di Viaggio emessi che della loro tempestiva consegna pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del Capitolato speciale d'appalto;

a.6 Il fornitore deve provvedere alla consegna al richiedente dei Documenti di Viaggio in formato elettronico oppure in formato cartaceo qualora l'operatore finale non accetti e-ticket

a.7 La consegna dei documenti in formato cartaceo dovrà essere effettuata presso la sede indicata dal richiedente e dovrà avvenire con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo all'orario di partenza, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del Capitolato speciale d'appalto.

b) **Cambio, cancellazione e rimborso della prenotazione:** il fornitore dovrà garantire il cambio di prenotazione per i Documenti di Viaggio già emessi e consegnati al viaggiatore, nelle tempistiche eventualmente previste dall'operatore finale e qualora sia consentito il cambio prenotazione.

b.1 Il fornitore dovrà provvedere al cambio di prenotazione, entro e non oltre il giorno lavorativo successivo dalla ricezione della richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del capitolato speciale d'appalto. Qualora non sia consentito il cambio prenotazione, in quanto non previsto dagli operatori finali, il fornitore deve provvedere alla richiesta di rimborso, ove possibile, della prenotazione iniziale.

b.2 Su richiesta dell'amministrazione, il fornitore deve provvedere alle richieste di Cancellazione e Rimborso chiudendo la pratica di rimborso entro e non oltre 1 (uno) mese dalla ricezione della richiesta e dovrà darne comunicazione all'amministrazione indicando l'importo rimborsato, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del capitolato speciale d'appalto.

c) **rilascio visti :** su richiesta dell'amministrazione, il fornitore dovrà gestire le procedure di emissione del Visto Consolare necessario per l'esecuzione di una trasferta all'estero, laddove richiesto comunque nel rispetto dei tempi di emissione del visto e della presunta data di partenza.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di rilascio visto, il fornitore dovrà darne comunicazione al richiedente. Solo a seguito della ricezione di tale comunicazione, la relativa Richiesta di Rilascio visto verrà considerata valida ai fini addebito all'amministrazione dei corrispettivi e dei rimborsi relativi ai costi sostenuti dal fornitore per il rilascio di tale documentazione

d) **attivazione delle polizze assicurative ai viaggiatori** secondo le modalità che saranno indicate da Toscana Promozione a seguito della sottoscrizione del contratto. I costi assicurativi saranno totalmente a carico di Toscana Promozione che potrà provvedere autonomamente alla stipula di apposita convenzione con la compagnia assicuratrice che sarà selezionata secondo modalità e condizioni

previste dalla normativa vigente oppure avvalersi di una compagnia assicuratrice già convenzionata con il fornitore qualora ciò risulti conveniente.

e) **Supporto nell'organizzazione di missioni economico/istituzionali da parte di delegazioni composte anche da soggetti terzi** mediante la formulazione di pacchetti comprensivi di richiesta visto dove necessario, viaggio, soggiorno e servizi specificatamente richiesti nel Paese di destinazione. Toscana Promozione non assume comunque alcuna responsabilità rispetto al rapporto tra il fornitore e i soggetti terzi componenti la delegazione che saranno liberi di rivolgersi eventualmente anche ad altro fornitore.

f) **disponibilità di corrispondenti e/o di propri uffici in Cina, India, Stati Uniti, Russia e Brasile** in grado di organizzare al meglio le sistemazioni alberghiere, l'emissione di biglietti per spostamenti in loco, transfer ed eventuali servizi di accompagnatore/interpretariato se richiesti; il fornitore dovrà disporre di personale qualificato di riferimento stabilmente legato da apposito accordo di collaborazione o contratto di lavoro;

h) **gestione delle richieste di informazione e di eventuali emergenze attraverso un servizio di assistenza telefonica attiva 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.** Il servizio dovrà essere garantito da operatori specializzati con l'utilizzo della lingua italiana in grado di provvedere, oltre alla risoluzione delle emergenze, all'effettuazione di una nuova prenotazione o modifica ad una prenotazione esistente. In caso di richiesta di intervento urgente effettuata da personale di Toscana Promozione nello svolgimento di missioni all'estero e in Italia, il fornitore, tramite il servizio di help desk dovrà, entro un'ora dalla ricezione della richiesta, confermarne la ricezione e indicare le misure attivate atte a risolvere l'emergenza, provvedendo alla risoluzione dei problemi verificatisi in tempi rapidi da commisurarsi al tipo di problema e alle soluzioni da adottare;

i) **esercitare un rigoroso controllo della qualità del prodotto fornito attraverso la predisposizione di un sistema di valutazione di customer satisfaction** i cui risultati dovranno essere resi conoscibili al personale di Toscana Promozione a ciò autorizzato;

l) **gestione del pagamento delle spese tramite l'addebito su una carta di credito elettronica** intestata a Toscana Promozione con relativa rendicontazione in formato elettronico o comunque secondo modalità diverse che saranno concordate tra le parti nel rispetto delle reciproche esigenze;

m) **reportistica mensile** sulle prenotazioni effettuate secondo quanto di seguito specificato all'art 3;

- n) **supporto gli uffici di Toscana Promozione** nella organizzazione di incoming di delegazioni straniere, nella pianificazione e organizzazione delle visite, provvedendo alle relative prenotazioni secondo le direttive di volta in volta impartite dall'ufficio precedente;
- o) **promozione di specifici accordi di incentivazione** con compagnie aeree, catene di alberghi, società di autonoleggio, Ferrovie dello Stato allo scopo di ottenere tariffe agevolate;

2.2. il fornitore dovrà dedicare alla gestione dei rapporti con Toscana Promozione un apposito team che sarà composto, per tutta la durata del contratto, dalle seguenti figure professionali:

- Un responsabile senior con funzione di coordinamento del team e di referente unico per la gestione degli aspetti organizzativi e per ogni problematica o esigenza connessa con il servizio tra cui quanto previsto dalle lett. e) , f), g), h), i), l), m) di cui al precedente punto 2.1.. Il responsabile dovrà essere in possesso di almeno 10 anni di esperienza continuativa e adeguatamente documentabile nel settore del business travel;
- due operatori esperti e qualificati, sempre reperibili in orario di ufficio, per la gestione delle prenotazioni , rilascio visti di cui alle lettere a, b, c e d di cui al punto 2.1. in possesso di ottima conoscenza della lingua inglese e di almeno 5 anni di esperienza continuativa e adeguatamente documentabile nel settore del business travel;

2.3. Per tutta la durata del contratto, il servizio dovrà essere svolto dal team composto come indicato al precedente punto 2.2. e come sarà indicato dal fornitore mediante apposita comunicazione prima della stipula del contratto costituendone condizione necessaria. Il possesso dei requisiti di esperienza e professionalità richiesti al precedente art 2.2. dovrà essere comprovato mediante cv sottoscritti dai soggetti titolari dei dati e comprovato mediante esibizione di specifica e idonea documentazione a richiesta da parte dell'amministrazione.

L'eventuale sostituzione di una delle persone indicate nell'offerta potrà avvenire solo previa espressa accettazione da parte dell'amministrazione di Toscana Promozione per cause di sopravvenuta impossibilità non dipendenti dalla volontà della concorrente e solo a condizione che non comportino una diminuzione qualitativa della prestazione. E' in facoltà di Toscana Promozione rifiutare la sostituzione di uno dei componenti il team qualora la persona proposta per la sostituzione non sia ritenuta in possesso di esperienza e professionalità idonea a garantire la qualità del servizio attesa e comunque non equiparabile a quella sostituita .

2.4. il fornitore dovrà essere attivare un numero telefonico ed un indirizzo e-mail di riferimento per tutte le richieste di servizio e dovrà comunque essere garantita la continuità del servizio anche nei casi di indisponibilità del referente incaricato;

2.5 Relativamente alla rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, l'agenzia dovrà:

- fornire estratti conto e fatture dettagliati ed esaustivi, con cadenza mensile, con le specificità che saranno meglio definite a seguito di intesa con i competenti uffici di Toscana Promozione;
- fornire una reportistica mensile riferita alle attività svolte dall'Agenzia in riferimento ai servizi richiesti, secondo le specifiche di cui al successivo art.3.
- entro n. 2 giornate lavorative dal termine di ciascuna missione effettuata dal personale di Toscana Promozione e per ciascun dipendente, inviare all'ufficio personale una pre-fattura nominativa con dettaglio delle spese sostenute per voucher alberghieri, per i trasporti e per ogni altro servizio richiesto. Per eventuali spese relative alla partecipazione alla missione da parte di persone diverse dai dipendenti di Toscana Promozione, quando alla stessa addebitabili per espressa autorizzazione, dovrà essere inviata separata pre-fattura.

ARTICOLO 3 REPORTISTICA MENSILE

Il Fornitore dovrà inviare a Toscana Promozione, entro il termine del mese successivo al mese oggetto di reportistica, pena l'applicazione delle penali di cui all'articolo 8 del Capitolato speciale d'appalto, un report contenente i seguenti dati riferiti ai servizi commissionati nel mese oggetto della reportistica nonché gli stessi dati aggregati su base annuale:

1. Importo spese di viaggio aeree nazionali con tariffe Full fare IATA;
2. Importo spese di viaggio aeree internazionali con tariffe Full fare IATA;
3. Importo spese di viaggio aeree intercontinentali con tariffe Full fare IATA;
4. Importo spese di viaggio alberghiere nazionali con tariffe Rack Rate;
5. Importo spese di viaggio alberghiere internazionali con tariffe Rack Rate;
6. Importo totale spese di viaggio con tariffe di listino;
7. Importo spese di viaggio aeree nazionali con tariffe applicate;
8. Importo spese di viaggio aeree internazionali con tariffe applicate;
9. Importo spese di viaggio aeree intercontinentali con tariffe applicate;
10. Importo spese di viaggio alberghiere nazionali con tariffe applicate;
11. Importo spese di viaggio alberghiere internazionali con tariffe applicate;
12. Importo totale spese di viaggio con tariffe applicate;
13. Importo spese di viaggio aeree nazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;

14. Importo spese di viaggio aeree internazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
15. Importo spese di viaggio aeree intercontinentali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
16. Importo spese di viaggio alberghiere nazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
17. Importo spese di viaggio alberghiere internazionali calcolato con percentuale di risparmio offerta;
18. Importo totale spese di viaggio da percentuali di risparmio offerte;
19. Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree nazionali;
20. Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali;
21. Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio aeree intercontinentali;
22. Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio alberghiere internazionali;
23. Differenza tra percentuale di risparmio realizzata e percentuale di risparmio offerta per spese di viaggio alberghiere nazionali;
24. Differenza percentuale tra l'importo totale spese di viaggio con tariffe applicate e importo totale spese di viaggio da percentuali di risparmio offerte.

Successivamente alla stipula del contratto le parti provvederanno a concordare un modello di report contenente le informazioni suddette e saranno forniti ulteriori dettagli eventualmente necessari per la sua predisposizione.

ARTICOLO 4 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto inizierà a decorrere dalla data di sottoscrizione della convenzione e avrà durata 36 mesi. Il contratto si considererà comunque concluso nel caso in cui le prestazioni richieste abbiano comportato anzitempo l'esaurimento dell'importo massimo contrattuale indicato al successivo art. 5.

ARTICOLO 5 CORRISPETTIVI

Toscana Promozione potrà commissionare nel periodo di durata del contratto, di cui al precedente art 4 i servizi previsti fino all'importo complessivo massimo di euro 40.000,00. In caso di ordinativo inferiore all'importo massimo indicato, il fornitore non può sollevare eccezioni e/o pretendere alcuna indennità, risarcimento o compenso a qualunque titolo, oltre al corrispettivo per i servizi ordinati e stabilito sulla base degli importi indicati in sede di offerta economica. Gli ordinativi che andranno detratti dall'importo massimo contrattuale sono relativi ai diritti di agenzia , che saranno commisurati sulla base degli importi offerti per la partecipazione alla gara e relativi ai seguenti servizi:

- prenotazione biglietteria aerea nazionale
- prenotazione biglietteria aerea internazionale
- prenotazione biglietteria ferroviaria nazionale
- prenotazione biglietteria ferroviaria internazionale
- prenotazione noleggio autoveicoli con conducente
- prenotazione noleggio autoveicoli senza conducente
- prenotazione alberghiera in Italia;
- prenotazione alberghiera in Europa
- prenotazione alberghiera oltre Europa
- Cambio o cancellazione prenotazione
- Rilascio visto USA
- Rilascio visto RUSSIA
- Rilascio visto CINA
- Rilascio visto INDIA
- Rilascio visto per altri Paesi se necessario

Relativamente ai pagamenti delle spese per l'acquisto dei titoli di viaggio o per i voucher alberghieri, il fornitore potrà essere autorizzato al pagamento tramite addebito su una carta di credito virtuale intestata a Toscana Promozione con relativa rendicontazione in formato elettronico. Diverse modalità potranno comunque essere concordate tra le parti nel rispetto delle reciproche esigenze.

I corrispettivi dovuti sono quelli indicati in sede di offerta economica.

I corrispettivi si intendono fissi e invariabili per tutta la durata del contratto.

Le spese assicurative per il/i viaggiatore/i da attivarsi secondo le modalità e condizioni indicate da Toscana Promozione sono a carico della stessa.

ARTICOLO 6 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi dovuti avverrà dietro presentazione di idonea fattura e previa verifica di regolare ed esatta esecuzione del servizio nonché di regolarità fiscale e contributiva prevista dalla normativa vigente nel termine di 30 gg. vista fattura. Le fatture non saranno liquidate qualora non riportino i dati necessari per identificare le prestazioni fatturate. Il termine per il pagamento è inoltre

interrotto allorché Toscana Promozione comunichi la necessità di apportare rettifiche alla fattura e ricomincia a decorrere dalla data di ricevimento della fattura rettificata o dalla nota di credito.

Relativamente ai corrispettivi dovuti per le prenotazioni di viaggio o alberghiere o per i servizi aggiuntivi di cui al precedente art 2, Toscana Promozione corrisponderà al fornitore il corrispettivo unitario per ogni voce di servizio richiesta. In riferimento al servizio di prenotazione, rilascio e consegna di titoli di viaggio, al fornitore sarà riconosciuto il pagamento del relativo diritto per una sola volta nel caso in cui i servizi siano richiesti contestualmente e siano riferibili ad una medesima tipologia e siano rappresentati da un medesimo titolo di viaggio e/o documento. Qualora siano previsti importi differenti in relazione alla stessa prenotazione (es l'importo previsto per la prenotazione della biglietteria area nazionale è diverso dall'importo previsto per la prenotazione di biglietteria aerea internazionale) sarà corrisposto l'importo più alto.

Relativamente alla rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, l'agenzia dovrà:

- fornire estratti conto e fatture dettagliati ed esauritivi, con cadenza mensile, con le specificità che saranno meglio definite a seguito di intesa con i competenti uffici di Toscana Promozione;
- fornire una reportistica mensile riferita alle attività svolte dall'Agenzia in riferimento ai servizi richiesti, secondo le specifiche di cui al precedente art.3.
- entro n. 2 giornate lavorative dal termine di ciascuna missione effettuata dal personale di Toscana Promozione e per ciascun dipendente, inviare all'ufficio personale una pre-fattura nominativa con dettaglio delle spese sostenute per voucher alberghieri, per i trasporti e per ogni altro servizio richiesto. Per eventuali spese relative alla partecipazione alla missione da parte di persone diverse dai dipendenti di Toscana promozione dovrà essere inviata separata pre-fattura

ARTICOLO 7 – Sicurezza e regolarità nell'esecuzione

1. Prima della sottoscrizione del contratto l'esecutore è tenuto a presentare a Toscana Promozione l'elenco dei nominativi relativi al personale che sarà impiegato nello svolgimento dell'appalto.
2. Il fornitore è tenuto inoltre a produrre o detenere presso il luogo di esecuzione della prestazione la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.
3. Ai sensi dell'art. 23 bis della L.R. 38/2007 il fornitore è tenuto ad adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili in tempo reale le presenze di tutti i lavoratori presenti nel luogo di esecuzione della prestazione.

ARTICOLO 8 – Verifica di regolare esecuzione delle prestazioni

La verifica di regolare esecuzione sarà effettuata in occasione di ciascun servizio e sarà condizione necessaria per la liquidazione delle relative fatture. Qualora Toscana Promozione, a seguito di verifica effettuata dal dirigente responsabile del presente contratto o da altra persona a ciò autorizzata, rilevi difformità rispetto a quanto l'aggiudicatario è tenuto a garantire sulla base di quanto prescritto dall'art 2, procederà alla formale contestazione mediante raccomandata A/R entro 5 giorni dalla rilevazione. Tale contestazione produrrà gli effetti previsti dal capitolato speciale d'appalto nella parte relativa all'applicazione delle penali e alla risoluzione del contratto.