



Consiglio Nazionale delle Ricerche

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI PER LA RICERCA

Ufficio Servizi Generali

CAPITOLATO SPECIALE “Servizi di Agenzia Viaggi-Bussiness Travel”

Il presente Capitolato d'Appalto ha per oggetto il Servizio di prenotazione ed intermediazione con rilascio di titoli di viaggio ed alberghieri (compresi tutti i servizi connessi alla gestione degli stessi), per le trasferte del personale dipendente del CNR afferente agli Uffici della Sede Amministrativa Centrale, dei Dipartimenti del CNR e degli ospiti delle predette strutture.

CIG: Z2132E1A78 - CPV: 63510000-7 servizi di agenzia di viaggi e servizi affini.

1) Stazione appaltante:

Ufficio Servizi Generali – Direzione Centrale Servizi per la Ricerca del CNR – P.le Aldo Moro n. 7 00185 Roma.

2) Beneficiari del servizio:

Uffici della Sede Centrale del CNR (e strutture afferenti sul territorio nazionale) – Dipartimenti.

Gli Uffici del CNR destinatari del Servizio costituiscono singoli Centri di Costo, come meglio specificato di seguito.

E' fatto espresso divieto all'Appaltatore di ricevere e processare richieste, nell'ambito del presente Contratto, provenienti da strutture del CNR non autorizzate dalla Stazione Appaltante.

3) Oggetto del contratto:

Lotto Unico (CIG: Z2132E1A78– CPV: 63510000-7)

Il servizio prevede da parte dell'aggiudicataria la prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, automobilistici, marittimi) per spostamenti in Italia e all'estero del personale del CNR o di ospiti. L'aggiudicataria prenoterà i posti e fornirà i biglietti per conto di vettori nazionali ed internazionali, con la garanzia della più ampia copertura possibile di località in Italia ed all'estero e relativa emissione dei titoli di viaggio.

3.1 Servizi primari di “agenzia viaggi”:

- Prenotazione e rilascio di titoli di viaggio aerei: nazionali, internazionali, intercontinentali
- Prenotazione e rilascio di titoli di viaggio ferroviari e marittimi
- Prenotazione dei servizi alberghieri in Italia e all'estero
- Servizio di consegna titoli di viaggio
- Servizio cancellazioni e rimborsi

Consiglio Nazionale delle Ricerche

D.C.S.R. – Ufficio Servizi Generali

Piazzale Aldo Moro, 7 00185 Roma

Indirizzo istituzionale PEC: protocollo-ammcen@pec.cnr.it

Consiglio Nazionale delle Ricerche

- Servizio di pianificazione ed organizzazione di pacchetti viaggio sia individuali che per gruppi
- Servizio di problem solving per gestione imprevisti (scioperi, ritardi, cancellazione voli, ecc..)
- Utilizzo del sistema BT benchmarking: sistema finalizzato alla certificazione e alle acquisizioni delle migliori tariffe disponibili
- Servizio di reportistica mensile, controllo online della spesa e della fatturazione: controllo della spesa maturata e maturanda nonché controllo pre-fatturazione ed interlocuzione diretta via web con l'ufficio amministrativo dell'Appaltatore
- Pagamento accentrato: la gestione del pagamento dei servizi di viaggio intesi come pernottamenti alberghieri e titoli di viaggio attraverso l'Appaltatore e, quindi, non direttamente dal CNR

3.2 Servizi accessori

- Servizio di svolgimento pratiche (modifiche, cancellazioni, rilascio visti e passaporti)
- Servizio di noleggio auto: per tale servizio si intende la gestione delle richieste di prenotazioni per il noleggio di automobili a tariffe negoziate, con il rilascio di voucher full credit
- Attivazione del servizio h 24 Rescue line per eventuali emergenze
- altri servizi: servizi che l'Appaltatore renderà disponibili al CNR per tutta la durata della convenzione

4) Costo dei servizi:

La gestione dei servizi erogati dall'Appaltatore deve intendersi in base all'offerta presentata. Pertanto, il costo unitario finale sarà pari alla FEE applicata al singolo servizio.

5) Tipologia della procedura e modalità della realizzazione della negoziazione:

Affidamento diretto, secondo quanto stabilito all'art 1 DECRETO-LEGGE 16 luglio 2020, n. 76 (cd. Decreto Semplificazioni), e all'art. 51 del D.L. 31/05/2021, n. 77 (c.d. Decreto Semplificazioni 2021).

6) Importo del contratto:

L'importo massimo del contratto è pari ad **€ 10.00,00** Iva esclusa.

7) Durata del contratto:

La durata presunta del contratto, stimata sulla base della contabilizzazione delle fee degli ultimi tre anni è di **4 (quattro) anni**; rimane inteso che, a discrezione del CNR, il contratto potrà essere rinnovato alla scadenza naturale di 1 ulteriore anno, nei limiti del raggiungimento dell'importo massimo contrattuale, o altresì terminare anticipatamente rispetto a detta scadenza, nel caso di consumo del plafond contrattuale.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

8) Struttura operativa:

L'Appaltatore metterà a disposizione del CNR i seguenti canali per le prenotazioni: numero telefono dedicato, Email, Fax. Il canale preferenziale sarà quello Internet/E-mail/telefono.

Il centro prenotazioni dovrà osservare i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì e prefestivi: dalle 08:30 alle 19:00;
- il sabato dalle 09:00 alle 13:00
- servizio h 24 Rescue line (servizio aggiuntivo oggetto di valutazione)

Eventuali modifiche dei predetti orari dovranno essere preventivamente comunicate al CNR e comunque i nuovi orari proposti dovranno essere tali da garantire la medesima efficienza del servizio.

8.1 Risorse dedicate

8.1.1. Responsabile del Servizio

L'Appaltatore dovrà garantire sempre un numero di operatori sufficienti ad espletare con la massima cura il servizio.

A garanzia della corretta applicazione delle specifiche contrattuali, l'Appaltatore si obbliga ad impiegare nella prestazione del Servizio, propria idonea figura professionale, il **"Responsabile del Servizio"**, in grado di fungere da referente per il CNR, a cui quest'ultimo indirizzerà le comunicazioni relative al Servizio e da cui riceverà puntuale riscontro. Il Responsabile del Servizio designato avrà capacità adeguata e competenza nel settore dell'appalto, con piena conoscenza delle norme che regolano lo svolgimento del Servizio, poteri e mezzi adeguati a garantire tutti gli obblighi contrattuali. Il CNR si rivolgerà direttamente al Responsabile del Servizio dell'Appaltatore per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'esecuzione del Servizio. Quanto sarà dichiarato e/o sottoscritto dal Responsabile del Servizio, sarà considerato dichiarato e/o sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore.

8.1.2 Responsabile Amministrativo

L'Appaltatore si impegnerà, altresì, a mettere a disposizione del CNR un **"Responsabile Amministrativo"** per gli aspetti amministrativi e finanziari, il quale dovrà governare i processi di emissione ed invio estratti conto e/o fatture per servizi, garantire il rispetto della normativa riguardante l'emissione dei documenti contabili con valore fiscale.

Tali figure garantiranno per tutta la durata del contratto l'immediatezza di intervento su eventuali segnalazioni.

In caso di variazione del *Responsabile del Servizio* e del *Responsabile Amministrativo*, l'appaltatore si obbliga a darne comunicazione al CNR con almeno 15 giorni di preavviso e comunque non appena possibile.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

9) Modalità operative per le richieste di prenotazioni e caratteristiche dei singoli servizi:

La descrizione dei singoli servizi di seguito riportata rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle prestazioni stesse, essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni attività, anche se non indicata e descritta esplicitamente, comunque necessaria per assicurare il miglior risultato del Servizio.

L'Appaltatore deve fornire tutti i servizi oggetto del presente Capitolato con organizzazione a suo completo carico e a suo completo rischio, ossia con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito al CNR di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio, e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio.

a) Prenotazioni a mezzo e-mail:

Le prenotazioni a mezzo e-mail dovranno essere effettuate dal richiedente mediante l'invio di apposita richiesta, corredato da tutte le specifiche, all'indirizzo di posta elettronica dedicato messo a disposizione dall'Appaltatore. Uno schema tipo di **"modulo prenotazione"** potrà essere concordato tra il CNR e l'Appaltatore stesso.

b) Prenotazioni a mezzo fax:

Per le prenotazioni a mezzo fax il richiedente dovrà inviare, debitamente compilato, l'apposito modulo al numero di fax fornito dall'Appaltatore.

c) Prenotazioni a mezzo telefono:

Per effettuare le prenotazioni a mezzo telefono, il richiedente dovrà contattare il call center dell'Appaltatore e rilasciare i dati necessari alla prenotazione. In ogni caso andrà trasmessa la richiesta anche a mezzo mail / fax con trasmissione del "modulo prenotazione".

9.1 Centri di Costo

I Centri di Costo beneficiari dei servizi sono gli Uffici della Sede Amministrativa del CNR (e strutture afferenti sul territorio nazionale) e i Dipartimenti.

Si evidenzia che il "modulo di prenotazione", oltre a contenere le specifiche del viaggio, dovrà riportare indicazione del **Centro di Costo autorizzato** e relative informazioni per la fatturazione (codice univoco ufficio). All'avvio dell'esecuzione del contratto, infatti, il CNR avrà cura di fornire all'Appaltatore apposito elenco delle strutture (Uffici e Dipartimenti del CNR) beneficiari del contratto (centri di costo autorizzati), con relativi indirizzi per la fatturazione.

Si evidenzia che, solo gli Uffici del CNR identificati al predetto elenco, sono destinatari dei servizi definiti nel contratto di cui al presente Capitolato.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

9.2 Consegna dei documenti

Al fine di garantire che la fornitura dei documenti di viaggio venga in tempi utili, l'Appaltatore deve comunque provvedere all'espletamento del servizio entro le 24 (ventiquattro) ore consecutive successive alla richiesta inoltrata dal CNR, salvo richieste indicate particolarmente urgenti, le quali dovranno essere evase entro due ore dalla richiesta.

La consegna dei titoli di viaggio dovrà avvenire per mezzo di:

- Invio della conferma della prenotazione aerea/alberghiera/autonoleggio a mezzo email/fax
- Utilizzo sistema di biglietteria elettronica e-ticket

9.3 Obblighi di informazione

L'Appaltatore, dopo aver verificato le richieste e la disponibilità, provvederà nel caso di esito positivo, a confermare i servizi richiesti o comunque a fornire un riscontro al richiedente. L'Appaltatore dovrà tenere costantemente informato il richiedente circa lo stato di avanzamento della richiesta stessa. Tutte le proposte di soluzioni e tariffe alternative dovranno essere comunicate per iscritto dall'operatore dell'Appaltatore al richiedente, il quale indicherà la soluzione ritenuta più idonea.

L'Appaltatore dovrà emettere un nuovo documento di viaggio per ogni variazione di data e/o itinerario.

10) Condizioni generali del servizio:

L'Appaltatore dovrà assicurare i seguenti servizi:

- soddisfare le richieste del CNR nel più breve tempo possibile, tenuto conto della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi
- destinare alle esigenze ed ai servizi richiesti un operatore in possesso di idonei requisiti professionali, cd Responsabile di servizio
- consegnare e/o rendere disponibile, anche attraverso il biglietto elettronico, qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero
- Applicare ogni volta le tariffe **più vantaggiose** fra quelle di mercato e/o di eventuali convenzioni
- mettere a disposizione del CNR report analitici mensili dei servizi forniti

I servizi oggetto del contratto dovranno essere forniti secondo standard di massima efficienza. A tal fine, il CNR provvederà a monitorare periodicamente il livello dei servizi resi secondo i parametri minimi di seguito riportati:

- a) richieste telefoniche: tempo di attesa per l'inizio della conversazione inferiore o pari a 60 secondi;
- b) richiesta telematica: risposta entro 2 ore per richieste con tempi standard; risposta entro 1 ora per richieste con tempi urgenti
- c) consegne titoli di viaggio: entro le 16:00 del giorno antecedente alla partenza.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

10.1 Alberghi/residences

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

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

Le richieste di prenotazioni si dovranno intendere sempre soggette a verifica della disponibilità alberghiera da parte dell'Appaltatore.

Le prenotazioni si intenderanno confermate solo ed esclusivamente quando l'Appaltatore darà conferma esplicita al richiedente.

Lo standard delle strutture alberghiere prenotabili dovrà intendersi medio e medio-alto, **secondo la Travel policy adottata dal CNR** e la tipologia di camera che dovrà essere presa in considerazione è quella "standard".

L'Appaltatore, in ottica the "best buy", dovrà assicurare il proprio impegno per la ricerca di tariffe più economiche al momento della prenotazione, nonché ad applicare, qualora più favorevoli, quelle eventualmente segnalate dal richiedente.

In caso di indisponibilità da parte di tutte le strutture convenzionate, per esempio in caso di eventi particolari, fiere o alta stagionalità, l'Appaltatore ricercherà nella stessa località, una struttura che possa essere il più possibile confacente allo standard ed alla categoria di quella richiesta. L'Appaltatore comunicherà la tariffa al momento della prenotazione e questa dovrà essere autorizzata dal richiedente.

L'Appaltatore si impegnerà a risolvere eventuali problemi di indisponibilità e, quindi, a favorire una sistemazione alternativa. Durante la vigenza del contratto, l'Appaltatore non dovrà proporre strutture, anche convenzionate con lo stesso, che il CNR, sulla scorta di un precedente utilizzo, dovesse avere ritenuto non in linea con gli standard di servizio richiesti.

Eventuali accordi sottoscritti dal CNR con strutture alberghiere/residences e aventi ad oggetto l'applicazione di tariffe di favore a dipendenti della stessa, saranno comunicati per iscritto all'Appaltatore. Accordi di vantaggio per l'acquisto di voucher potranno essere anche sottoscritti dall'Appaltatore ed estesi al CNR, previa comunicazione scritta a quest'ultima per la relativa approvazione e autorizzazione.

10.2 Biglietteria aerea, ferroviaria, marittima

In relazione alla biglietteria aerea, ferroviaria, marittima, le richieste da parte del CNR riporteranno l'indicazione dell'aeroporto/stazione/porto di partenza, di arrivo ed i relativi orari. L'Appaltatore, coerentemente con la richiesta pervenuta, deve proporre il vettore ed il volo ottimale, apportando se necessario eventuali, minime, variazioni dell'orario di partenza indicato dal richiedente, garantendo comunque un servizio equivalente e l'arrivo negli orari previsti.

Le richieste di prenotazioni saranno sempre soggette a verifica della disponibilità aerea, ferroviaria e marittima da parte dell'aggiudicatario.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

Le prenotazioni si intenderanno confermate solo ed esclusivamente quando l'aggiudicatario darà conferma esplicita al richiedente via mail.

La tipologia di prenotazione (business o economy, Intercity, eurostar ecc..) sarà segnalata dal richiedente volta per volta e potrà anche indicare la tariffa prescelta che sarà oggetto di verifica da parte dell'aggiudicatario.

L'appaltatore, in ottica di "best buy", dovrà assicurare il proprio impegno per la ricerca di tariffe più economiche al momento della prenotazione, nonché ad applicare, qualora più favorevoli, quelle eventualmente segnalate dal richiedente.

In caso di indisponibilità di biglietti da parte della compagnia di trasporto prescelta e/o convenzionata, l'appaltatore ricercherà per la stessa tratta un vettore alternativo sottoponendo le eventuali disponibilità e prezzi alternativi al richiedente per l'autorizzazione.

Eventuali accordi sottoscritti dal CNR con i vettori aventi ad oggetto l'applicazione di tariffe di favore a dipendenti dell'amministrazione, saranno comunicati per iscritto all'appaltatore. Accordi di vantaggio per l'acquisto di biglietti potranno essere anche sottoscritti dall'aggiudicatario ed estesi al CNR, previa comunicazione scritta a quest'ultima per la relativa approvazione ed autorizzazione.

10.3 Noleggio auto condizioni generali

Il servizio di prenotazione di autonoleggio e dei relativi accessori, eventualmente richiesti all'appaltatore, deve comprendere ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione ed alla scelta della tariffa più conveniente in Italia e all'estero.

Il CNR dovrà comunicare all'aggiudicatario tutti i dati necessari per la prenotazione dell'auto da noleggiare (es: nominativo del conducente luogo e data di noleggio e di rilascio, ecc..) che si intenderanno confermati solo quando l'aggiudicatario darà conferma esplicita al richiedente via mail.

La tipologia di prenotazione (es: classe di prenotazione, inclusione coperture assicurative, ecc..) sarà verificata dall'aggiudicatario in termini di disponibilità e condizioni; all'atto della prenotazione l'aggiudicatario, secondo la politica di "best buy", verificherà sulla base delle esigenze dell'amministrazione, tutte le quotazioni e condizioni disponibili al momento della richiesta.

La prenotazione deve riportare: riferimenti del vettore (nome, indirizzo e numero telefonico, indirizzo email), la tipologia del veicolo noleggiato, data e riferimenti del ritiro e della riconsegna, elenco dei servizi inclusi, elenco delle coperture assicurative presenti e dei relativi massimali, condizioni contrattuali, costi e diritti di agenzia.

Le richieste di prenotazioni di autonoleggio si intendono sempre soggette a verifica della disponibilità di veicoli da parte dell'Appaltatore.

In caso di indisponibilità di auto da parte della compagnia di autonoleggio prescelta e/o convenzionata, l'aggiudicatario si attiverà per la ricerca di una compagnia alternativa sottoponendo le eventuali disponibilità e prezzi alternativi al richiedente per l'autorizzazione.

Consiglio Nazionale delle Ricerche

In caso di convenzione preesistente tra il CNR e una o più compagnie di autonoleggio, l'appaltatore, sempre in accordo con il CNR, si impegna a rispettare le condizioni predefinite, qualora risultassero più vantaggiose delle soluzioni proposte dalla stessa.

In ogni caso, eventuali accordi sottoscritti dall'amministrazione con compagnie di autonoleggio ed aventi ad oggetto l'applicazione di tariffe di favore per i propri dipendenti, dovranno essere comunicati per iscritto all'aggiudicatario. Accordi di vantaggio per il noleggio di auto potranno essere anche sottoscritti dall'aggiudicatario ed estesi al CNR previa comunicazione scritta alla stessa per la successiva approvazione ed autorizzazione.

11) Pagamento dei corrispettivi: TRANSACTION FEE

Verrà riconosciuto all'Appaltatore un FEE, ovvero un costo per la gestione di ogni transazione eseguita (per transazione si intende l'emissione contabile di un titolo di viaggio biglietto/voucher/rimborso/etc.):

	TIPOLOGIA	FEE
TRASPORTO AEREO	Biglietteria aerea nazionale	€ __, __
	Biglietteria aerea internazionale	€ __, __
	Biglietteria aerea intercontinentale	€ __, __
TRASPORTO FERROVIARIO	Biglietteria ferroviaria	€ __, __
TRASPORTO MARITTIMO	Biglietteria marittima	€ __, __
SERVIZI ALBERGHIERI	Hotels convenzionati	€ __, __
	Hotel non convenzionati	€ __, __
NOLEGGI AUTO	Noleggio auto senza conducente	€ __, __

Il pagamento dei corrispettivi relativi ai servizi oggetto della convenzione sarà effettuato ai fornitori dall'Appaltatore, per conto del CNR.

Il CNR si impegna a pagare all'Appaltatore le somme che quest'ultima addebiterà al CNR per i servizi oggetto del contratto.

Il pagamento di tali somme avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura elettronica, da trasmettersi mediante il Sistema di Interscambio (SDI) ai Centri di Costo richiedenti e beneficiari dei servizi. A tal fine, il Codice Univoco Ufficio (CUU) del Centro di Costo richiedente dovrà essere sempre indicato nel modulo di richiesta.

La fattura dovrà obbligatoriamente essere assoggettata allo "split payment".

Consiglio Nazionale delle Ricerche

12) Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art 3 (tracciabilità dei flussi finanziari) della Legge n. 136/2010, l'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare il conto corrente bancario o postale dedicato alla fornitura del servizio, che sarà comunicato prima della stipula del contratto, unitamente all'indicazione dei soggetti abilitati ad eseguire movimentazioni sullo stesso.

L'aggiudicatario si impegna a comunicare al CNR, entro 7 giorni, ogni eventuale variazione relativa al predetto conto ed ai soggetti autorizzati ad operare su di esso; l'inadempimento degli obblighi previsti dal presente articolo costituisce ipotesi di risoluzione espressa del contratto ai sensi dell'art 1456 C.C..

In caso di cessione del credito derivante dal contratto, il concessionario sarà tenuto ai medesimi obblighi previsti per l'aggiudicatario nel presente articolo e ad anticipare i pagamenti all'aggiudicatario mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato.

13) Codice etico

L'aggiudicatario si impegna ad osservare il modello di organizzazione, gestione e controllo del CNR, reperibile sul sito istituzionale, ed a tenere un comportamento in linea con il relativo codice etico.

14) Trattamento dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti dell'art 13 del D.Lgs n. 196/2003, il CNR quale Titolare del trattamento dei dati forniti, informa che tali dati verranno utilizzati ai fini della partecipazione alla procedura di gara e che verranno trattati con sistemi elettronici e manuali e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, con l'invio alla sottoscrizione dell'offerta i concorrenti esprimono, pertanto, il loro consenso al predetto trattamento.

Consiglio Nazionale delle Ricerche
DCSR – Ufficio Servizi Generali
Il Delegato

Ing. Maurizio Vitale