



***Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali***

**Codice identificativo gara (CIG) 982247639E**

**CAPITOLATO TECNICO**

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

### Sommario

CAPITOLATO TECNICO.....	1
1. PREMESSA.....	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
3. FABBISOGNI E DURATA.....	4
4. ONERI DELL'APPALTATORE .....	5
5. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
<b>6. SERVIZI BASE.....</b>	<b>8</b>
6.1 SERVIZI DI PRENOTAZIONE ED EMISSIONE DEI TITOLI.....	8
6.2 CANCELLAZIONI .....	9
6.3 RIMBORSI .....	10
6.4 CAMBIO PRENOTAZIONE .....	10
6.5 RILASCIO VISTI .....	10
7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	11
8. REVISIONE DEI PREZZI .....	12
9. VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO .....	13
10. PENALI E CAUSE DI RISOLUZIONE ANTICIPATA .....	13

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

### **1. PREMESSA**

Fondimpresa ha la necessità di individuare un operatore economico di consolidata esperienza in grado di provvedere alla fornitura del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi accessori.

Fondimpresa ha appurato che non sussistono strumenti negoziali messi a disposizione da Centrali di Committenza cui poter aderire e che il numero di transazioni che hanno interessato le ultime annualità di riferimento (a partire dal 2019) è relativamente contenuto.

Ad oggi, Fondimpresa ha provveduto autonomamente alla prenotazione ed alla organizzazione delle trasferte di lavoro del personale della sede centrale; pertanto, la Stazione appaltante non detiene uno storico approfondito dei dati di trasferta (al netto del numero delle transazioni e della relativa contabilità).

Inoltre, è interesse di Fondimpresa quello di ricercare alle migliori condizioni di mercato un operatore economico che possa gestire, in efficienza, il servizio oggetto d'appalto, con capacità anche di creazione di una reportistica puntuale atta a raccogliere dati per il perfezionamento dell'organizzazione del servizio nell'ottica delle future gare d'appalto.

Per tutte tali ragioni, Fondimpresa è intenzionata a raccogliere, presso gli operatori economici specializzati nel mercato di riferimento, proposte commerciali propedeutiche ad una procedura in affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., per l'affidamento del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali, per una durata complessiva stimata di 24 mesi.

Fondimpresa invita, pertanto, a presentare manifestazione di interesse per l'affidamento del servizio oggetto d'appalto come precisato di seguito.

### **2. OGGETTO DELL'APPALTO**

**1.** La procedura di affidamento avrà per oggetto il servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa nonché di ulteriori servizi strumentali, richiedibili attraverso le modalità definite nei successivi paragrafi del presente documento, e che sono suddivisi in:

**Servizi base**, che, a titolo esemplificativo, si sostanziano in:

- pianificazione ed organizzazione trasferte di lavoro;
- prenotazione viaggi e hotel;
- emissione titoli di viaggio ed altri voucher (biglietti aerei e ferroviari/navali, voucher alberghieri, voucher noleggio veicoli o altro trasporto su gomma: ad esempio, taxi,

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

ncc ecc.);

- cambio prenotazione;
- cancellazione e rimborso;
- pratiche rilascio visti;

**Servizi strumentali**, che, a titolo esemplificativo, si sostanziano in:

- check in on line aereo ed altri servizi "ancillari" (prenotazione posto, bagaglio extra, imbarco prioritario...);
- servizio d'urgenza (prenotazione, emissione e consegna documenti di viaggio, compreso il cambio di prenotazione e cancellazione, da effettuarsi entro due ore dalla "Richiesta di prenotazione");
- soluzione di problemi imprevisti/emergenze (scioperi, ritardi, cancellazione voli, prenotazione alberghiera non registrata);
- reportistica trimestrale relativa alle tipologie e quantità dei servizi effettivamente erogati;
- gestione delle comunicazioni con le aziende di trasporto, con i titolari delle strutture recettive e con le società che forniscono i servizi di interesse per Fondimpresa;
- gestione delle pratiche di contestazione o reclami.

**2.** Tutti i servizi sono erogati in favore dei "Viaggiatori", ovvero i soggetti autorizzati dall'Amministrazione ad effettuare la trasferta di lavoro, e possono essere classificati in:

**"Viaggiatori singoli";**

**"Gruppi"** ovvero un numero di viaggiatori  $\geq$  a 2 per i quali viene richiesta una trasferta che preveda, in linea di massima, la medesima programmazione.

### **3. FABBISOGNI E DURATA**

**1.** Il "Contratto" avrà durata stimata di 24 mesi, a decorrere dalla sottoscrizione o, comunque, sino ad esaurimento dell'importo massimo stimato (al netto delle opzioni e delle maggiorazioni previste per legge).

**2.** Al fine di ottenere delle offerte centrate il più possibile rispetto alle proprie esigenze di gestione delle trasferte, la Stazione appaltante, sulla base dell'analisi dei dati storici relativi alle transazioni effettuate e ai servizi ordinati negli anni precedenti al 2023 a partire dall'anno 2019, ha stimato le proprie esigenze annuali con la seguente quantificazione:

- Pernotti in albergo (comprensivi di colazione e tassa di soggiorno) entro un massimale di euro 250 al giorno: n. 60;
- Biglietti ferroviari (trasporto ferroviario Alta Velocità entro Tariffa Premium di Trenitalia o Prima di Italo salvo disponibilità di tariffe più vantaggiose per classi superiori al momento dell'acquisto, trasporto ferroviario non AV (IC, Regionali, etc.) entro 1° classe): n. 217;

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

- Biglietti aerei nazionali (entro classe economy salvo disponibilità di tariffe più vantaggiose per classi superiori al momento dell'acquisto): n. 45;
- Biglietti navali (solo traghetti verso/da isole): n. 1
- Noleggio auto (entro classe B salvo disponibilità di tariffe più vantaggiose per classi superiori al momento dell'acquisto): n. 8

**3.** Resta inteso che le quantità sopra riportate costituiscono delle stime. Pertanto, i predetti volumi non sono garantiti al Fornitore e non costituiscono un vincolo per Fondimpresa, la quale non risponderà nei confronti del Fornitore nel caso in cui le transazioni generate dovessero risultare complessivamente inferiori o diversamente distribuite rispetto alle suddette quantità.

### **4. ONERI DELL'APPALTATORE**

**1.** L'Appaltatore deve assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto svolgimento del Servizio, impegnandosi a:

- fornire i servizi di cui al presente Capitolato con l'impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito a Fondimpresa di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio, manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio;
- soddisfare le richieste di Fondimpresa nel più breve tempo possibile e comunque nei termini stabiliti all'art. 6.1, tenuto conto della natura della singola richiesta e dei tempi tecnici imprescindibili;
- impegnarsi a studiare ed a proporre apposite combinazioni percorso/vettore per ottimizzare costi e tempi di viaggio, rimanendo in un range variabile di orario di partenza/arrivo di 2 ore prima/dopo;
- applicare, di volta in volta, le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e/o di eventuali convenzioni;
- consegnare e/o rendere disponibile, anche in modalità elettronica (*E-Ticket*), qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero;
- attivarsi per porre in essere tutte le iniziative utili ad individuare soluzioni alternative in caso di difficoltà di viaggi a causa di scioperi, aeroporti chiusi, o altro;
- fornire a Fondimpresa, al fine di effettuare un'analisi dei costi generali ed identificare le possibili aree di miglioramento, un servizio di reportistica trimestrale;
- farsi carico di tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente procedura, nonché di ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o comunque opportuna per un ottimale adempimento delle obbligazioni previste;
- osservare le norme derivanti dalle leggi e dagli accordi in materia di assunzione della

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernotto del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

manodopera e contro gli infortuni sul lavoro;

- rispettare tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- comunicare a Fondimpresa, immediatamente o al massimo entro tre giorni lavorativi da quello in cui ne ha avuto conoscenza, l'inizio e la cessazione di qualunque fatto o avvenimento, giudicato evento di forza maggiore, da cui possa derivare ritardo o altro pregiudizio nell'adempimento del contratto;
- nominare un "Responsabile del servizio" dedicato, che avrà la funzione di svolgere e/o supervisionare a tutte le attività oggetto dell'appalto erogate in favore di Fondimpresa. L'Appaltatore dovrà comunicare a Fondimpresa il nominativo del "Responsabile del servizio" prima della stipula del contratto. Inoltre, per far fronte alle esigenze della Stazione appaltante anche nei casi di assenza e/o irreperibilità del "Responsabile del servizio", che dovranno essere tempestivamente comunicati, l'Appaltatore nomina un "sostituto" da comunicare prima della stipula del contratto;
- garantire la reperibilità e l'operatività dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00, ed indicare un numero telefonico da utilizzare in caso di emergenza.

**2.** Fondimpresa si riserva di verificare le condizioni e le tariffe applicate dall'Appaltatore. Qualora si riscontrassero online, alla stessa data di prenotazione effettuata dall'Appaltatore e per le medesime condizioni di viaggio e di pernotto applicate, tariffe significativamente più convenienti, Fondimpresa si riserva in ogni caso il diritto di procedere autonomamente e di risolvere il contratto per inadempimento a danno dell'Appaltatore. Pertanto, il presente incarico è conferito senza vincolo di esclusiva.

**3.** Resta inteso che l'Appaltatore opera esclusivamente quale intermediario delle società che forniscono i vari servizi. Di conseguenza, tutti i servizi si intendono resi in base ai termini ed alle condizioni dei rispettivi contratti. L'Appaltatore, che comunque è impegnato per la risoluzione di eventuali problematiche in merito al Servizio, non è responsabile per gli eventuali danni subiti da Fondimpresa per inadempienze o fatti in ogni caso imputabili ai fornitori stessi.

## **5. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

**1.** Il Servizio si riterrà attivato con la "Richiesta di prenotazione" inviata da Fondimpresa all'Appaltatore a mezzo e-mail, unicamente da parte dei soggetti preventivamente autorizzati di cui la Committente fornirà apposito elenco alla data di avvio del Servizio.

**2.** La "Richiesta di prenotazione" conterrà, a titolo esemplificativo, i seguenti dati che potranno essere integrati anche a richiesta dell'Appaltatore:

<b>RICHIESTA DI PRENOTAZIONE</b>
----------------------------------

FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernotto del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

<b>Richiedente autorizzato</b>			[Nome, Cognome e recapito]			
<b>Viaggiatori di riferimento</b>	<b>Generalità e recapiti</b>	<b>Informazioni utili all'ottenimento di sconti</b>	<b>Altre informazioni inerenti al Viaggiatore</b>	<b>Luogo di partenza/Luogo di destinazione/eventuali tappe intermedie</b>	<b>Data di partenza/Data di arrivo Ora di partenza/Ora di arrivo</b>	<b>Note</b>
VIAGGIATO RE 1	[Nome, Cognome e recapito]	[Fidelity Card, Tessere sconto ecc...]	[C.I., Passaporto, Patente B ecc...]	[Roma/Milano/Bologna]	[GG/MM/AAAA-GG/MM/AAAA] [h:Min. – h:Min.]	[Ad esempio, eventuali preferenze circa lo standard di viaggio e/o pernotto]
VIAGGIATO RE 2	...	...	...	...	...	...
VIAGGIATO RE N	...	...	...	...	...	...

**3.** In caso di urgenza e/o indisponibilità nell'utilizzo della posta elettronica, il Servizio verrà attivato a mezzo telefonico. Entro le 24 ore successive o non appena cesserà la causa di impedimento, la richiesta verrà formalizzata nelle modalità descritte al comma che precede.

**4.** A seguito della ricezione della "Richiesta di prenotazione", l'Appaltatore deve verificare le soluzioni di missione rispondenti alle esigenze espresse nella stessa.

**5.** L'Appaltatore, in base alla richiesta, deve quindi trasmettere a Fondimpresa le proprie "Proposte di prenotazione" nel minor tempo possibile e comunque nel rispetto dei termini di cui all'art. 6.1, indicando il periodo di validità.

Le "Proposte di prenotazione" devono contenere tutti gli elementi della prenotazione indicati all'art. 6.1.

**6.** A seguito della ricezione delle "Proposte di prenotazione", è facoltà di Fondimpresa valutare le soluzioni di missione proposte dall'Appaltatore, purché entro il periodo di validità della stessa.

**7.** Resta inteso che, superato il periodo di validità, l'Appaltatore non è tenuto a garantire l'eventuale prenotazione della soluzione di missione proposta.

**8.** In caso di accettazione di una delle soluzioni proposte, Fondimpresa deve inoltrare la relativa conferma secondo le modalità di cui ai commi 1 e 3 del presente articolo.

**9.** Nel caso in cui, a seguito delle opportune verifiche, non sia in grado di individuare nessuna soluzione, l'Appaltatore deve urgentemente darne riscontro a Fondimpresa, motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni ed indicando contestualmente un elenco di possibili soluzioni alternative.

**10.** L'Appaltatore è tenuto, a seguito della ricezione della conferma della "Proposta di prenotazione", a:

- prenotare i documenti e/o titoli relativi alla soluzione di missione accettata;
- emettere i documenti e/o titoli prenotati e pagarne anticipatamente i relativi costi (comprensivi di eventuale tassa di soggiorno).

**11.** L'Appaltatore è responsabile a tutti gli effetti sia della correttezza dei documenti da

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

prenotare ed emettere, sia di tutte le eventuali procedure successive all'emissione degli stessi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: cancellazioni, cambi e rimborsi).

**12.** All'atto della trasmissione dei documenti e/o titoli prenotati, per ciascuno di essi, l'Appaltatore deve indicare la presenza di eventuali restrizioni imposte dal vettore e/o dalla società alberghiera, nonché altre informazioni di supporto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la necessità di viaggiare muniti di visti consolari, il periodo di validità del passaporto richiesto per il paese di destinazione, numeri utili in caso di emergenza, ecc.

**13.** Nel caso in cui, pur a seguito della ricezione della conferma della "Proposta di prenotazione", l'Appaltatore non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione, lo stesso deve tempestivamente darne riscontro motivato a Fondimpresa, indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative.

**14.** Resta inteso che, in caso di prenotazione non disponibile, la precedente "Richiesta di prenotazione" è da intendersi revocata, senza che Fondimpresa debba emettere la relativa comunicazione scritta.

**15.** A seguito delle attività di prenotazione ed emissione, l'Appaltatore è tenuto ad erogare il Servizio di consegna dei documenti anche in formato elettronico.

**16.** I documenti elettronici emessi devono essere consegnati a Fondimpresa in formato non modificabile, in allegato alla e-mail trasmessa a Fondimpresa, nel rispetto dei termini di cui all'art. 6.1.

**17.** L'Appaltatore deve prevedere un "servizio d'urgenza" nel caso in cui la richiesta di emissione debba essere evasa entro 2 ore dalla "Richiesta di prenotazione"; tale servizio comporta in ogni caso l'esecuzione dell'intero processo di verifica delle soluzioni proposte, prenotazione, emissione e consegna dei relativi documenti.

## **6. SERVIZI BASE**

### **6.1 SERVIZI DI PRENOTAZIONE ED EMISSIONE DEI TITOLI**

**1.** Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei biglietti di vettori nazionali ed esteri nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della singola richiesta e dei tempi tecnici imprescindibili.

Al fine di garantire che la fornitura dei documenti di viaggio avvenga in tempi utili, l'Appaltatore deve comunque provvedere all'espletamento del Servizio entro le 24 ore consecutive successive alla richiesta inoltrata da Fondimpresa, salvo richieste indicate particolarmente urgenti, le quali dovranno essere evase entro 2 ore dalla richiesta.

Detto servizio deve essere prestato assicurando sempre la ricerca e l'adozione delle tariffe più convenienti rispetto al mercato. L'Appaltatore deve, anche in presenza di convenzioni,

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

assicurarsi che a parità di condizioni non esista nel dato momento una tariffa migliore.

In relazione alla biglietteria aerea, le richieste da parte di Fondimpresa riporteranno l'indicazione dell'aeroporto 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 variazioni minime dell'orario di partenza/arrivo (in un range di 2 ore di differenza) indicato dal richiedente, garantendo comunque un servizio equivalente.

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

La prenotazione alberghiera deve riportare: 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, eventuali costi connessi.

**3.** Il servizio di prenotazione dei servizi di autonoleggio e dei relativi accessori o altro trasporto su gomma, eventualmente richiesti all'Appaltatore, deve comprendere ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione ed alla scelta della tariffa più conveniente in Italia e all'estero.

In caso di autonoleggio, la prenotazione deve riportare: riferimenti del vettore (nome, indirizzo e numero telefonico, fax e indirizzo e-mail), 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, costo e diritti di agenzia.

In caso di ncc, la prenotazione deve riportare: riferimenti del vettore (nome, indirizzo e numero telefonico, fax e indirizzo e-mail), tipologia del veicolo, data e ora di inizio/fine del noleggio, eventuale elenco dei servizi inclusi, eventuali costi connessi.

**4.** La prenotazione, fermo tutto quanto sopra, deve contenere l'indicazione specifica di tutti i costi posti a carico di Fondimpresa.

### **6.2 CANCELLAZIONI**

**1.** L'Appaltatore deve garantire il Servizio di cancellazione dei documenti, laddove previsto dal vettore erogatore del servizio, nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste nella documentazione inviata a Fondimpresa a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione.

**2.** La pratica di cancellazione dei documenti sarà avviata da Fondimpresa tramite l'invio all'Appaltatore di apposita comunicazione di cancellazione.

**3.** Il servizio di cancellazione di un documento di viaggio o altro titolo comporterà per Fondimpresa la corresponsione a favore dell'Appaltatore del solo importo dei diritti di agenzia proposto in sede di gara.

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

**4.** L'Appaltatore sarà tenuto ad attivare le pratiche di cancellazione e ad addebitare il relativo importo. A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cancellazione, l'Appaltatore dovrà darne tempestiva comunicazione via e-mail a Fondimpresa.

**5.** Resta inteso che laddove l'attivazione della pratica di cancellazione generi l'addebito di penali sul costo del documento per cui si chiede la cancellazione, Fondimpresa corrisponderà all'Appaltatore l'importo dovuto.

### **6.3 RIMBORSI**

**1.** Il Servizio consente a Fondimpresa di ottenere i rimborsi dei titoli non utilizzati, nei limiti imposti dai vettori e/o dai fornitori del servizio prenotato, così come indicato nella documentazione inviata a Fondimpresa a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione, nonché per il mancato o parziale utilizzo dei titoli.

**2.** Qualora la documentazione non fosse completa, l'Appaltatore deve contattare tempestivamente Fondimpresa, al fine di ottenere la documentazione mancante.

**3.** La somma da rimborsare deve essere comunicata tempestivamente, affinché Fondimpresa possa provvedere alla compensazione.

**4.** Il servizio di rimborso di un documento di viaggio o altro titolo comporterà per Fondimpresa la corresponsione a favore dell'Appaltatore del solo importo dei diritti di agenzia proposto in sede di gara.

### **6.4 CAMBIO PRENOTAZIONE**

**1.** L'Appaltatore deve garantire il Servizio di cambio prenotazione dei documenti già inviati, laddove tale modalità sia prevista da parte delle società erogatrici del servizio, nel rispetto delle modalità e dei tempi resi noti a Fondimpresa contestualmente con l'invio dei documenti stessi.

**2.** La pratica di cambio prenotazione sarà attivata da Fondimpresa tramite l'invio di una comunicazione di cambio prenotazione.

**3.** A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'Appaltatore dovrà darne comunicazione a Fondimpresa e, quindi, consegnare i nuovi documenti emessi.

**4.** Il servizio di cambio prenotazione di documenti già inviati comporterà un costo per Fondimpresa dovuto all'Appaltatore pari all'importo unitario offerto in sede di gara, al netto dell'IVA, moltiplicato per ciascun documento per il quale si chiede il cambio prenotazione.

**5.** Resta inteso che laddove l'attivazione della pratica di cambio prenotazione generi l'addebito di penali sul costo del documento per il quale si richiede di effettuare il cambio di prenotazione, Fondimpresa corrisponderà all'Appaltatore l'importo dovuto.

### **6.5 RILASCIO VISTI**

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

- 1.** Su richiesta di Fondimpresa, l'Appaltatore è tenuto a gestire le procedure di emissione del visto consolare necessario per l'esecuzione di una missione, interfacciandosi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza.
- 2.** L'Appaltatore deve consegnare la documentazione richiesta entro e non oltre 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della richiesta, pena l'applicazione delle penali.
- 3.** Il Servizio di gestione delle pratiche per visti consolari comporterà la corresponsione all'Appaltatore delle spese vive da lui sostenute per l'emissione del visto stesso, oltre alla fee prevista.

### **7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

- 1.** Con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Capitolato, l'Appaltatore deve far pervenire a Fondimpresa - entro il primo giorno del mese successivo al trimestre di riferimento - tramite posta elettronica all'indirizzo [segreteria@fondimpresa.it](mailto:segreteria@fondimpresa.it) (e/o ad eventuale altro indirizzo di posta elettronica comunicato da Fondimpresa nel corso dell'esecuzione contrattuale) un dettagliato rendiconto delle prestazioni fornite nel trimestre, secondo un'elencazione ordinata cronologicamente, a cui seguirà fattura come di seguito disciplinato.
- 2.** In particolare, il contenuto di tale rendiconto deve riportare:
  - riferimento del contratto, relativo numero CIG, eventuale numero CUP e numero d'ordine;
  - richiedente la prestazione, così come risultante dalla "Richiesta di prenotazione";
  - nominativo della persona che ha usufruito della prestazione (ossia, "Viaggiatore");
  - tipologia della prestazione (biglietto aereo, ferroviario, pernottamento, ecc.);
  - numero o codice biglietto/prenotazione;
  - località di partenza e di arrivo;
  - data di utilizzo della prestazione;
  - importo anticipato per la prestazione;
  - eventuali penali, spese per cambio e annullamento prenotazione, eventuali note a credito, spese per visti;
  - eventuali storni per conguagli delle spese effettuati nei mesi precedenti.
- 3.** Il contenuto definitivo del rendiconto, fatte comunque salve le voci sopra descritte, sarà comunque concordato tra l'Appaltatore e Fondimpresa, prima della stipula del contratto.
- 4.** Ciò posto, il pagamento delle fatture e dei rimborsi dovuti in base ai rendiconti trimestrali di ciascun centro di costo verrà disposto nei termini di legge mediante accredito sul conto corrente bancario indicato dall'Appaltatore.
- 5.** Resta infine inteso che Fondimpresa, prima di procedere al pagamento del corrispettivo, acquisirà d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (DURC) attestante la regolarità

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

dell'Appaltatore in ordine al versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi obbligatori per i dipendenti.

**6.** L'Appaltatore deve emettere, con cadenza trimestrale, entro la prima settimana del mese di riferimento e dopo aver ricevuto riscontro positivo al controllo del rendiconto trimestrale di cui ai precedenti commi, le fatture destinate a Fondimpresa. L'importo contrattuale sarà pagato entro 30 giorni dalla ricezione della copia di cortesia della fattura da inviare agli indirizzi mail [ufficiogare@fondimpresa.it](mailto:ufficiogare@fondimpresa.it), [contabilitaetesoreria@fondimpresa.it](mailto:contabilitaetesoreria@fondimpresa.it). Il pagamento delle fatture è condizionato da contestuale positiva verifica del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in corso di validità ai sensi del DM del Ministero del Lavoro e P.S. del 24 ottobre 2007. Per la registrazione delle fatture elettroniche si forniscono le seguenti informazioni: intestatario: Fondimpresa, CF: 97278470584, Sede: via dei Villini 3/a 00161 Roma Codice SDI: 0000000, PEC: [amministrazione@pec.fondimpresa.it](mailto:amministrazione@pec.fondimpresa.it).

**7.** Si informa che il CIG assegnato al presente affidamento, 982247639E, deve essere riportato in tutte le vostre fatture destinate a Fondimpresa.

**8.** La fattura deve quindi indicare, in modo chiaro ed inequivocabile, per ogni singola prestazione, il riferimento a ciascun rendiconto emesso nel trimestre di riferimento ed il relativo diritto d'Appaltatore (*fee*), così come proposto in sede di gara nella propria offerta economica.

**9.** L'Appaltatore emette altresì eventuali note di credito per storni del trimestre precedente dovuti a cancellazioni, cambio prenotazioni o errori non elencati nella correlata fattura.

**10.** Fondimpresa procede quindi a verificare l'ammissibilità e la correttezza delle voci fatturate, nonché la corrispondenza delle stesse con i dati riportati nei rendiconti trimestrali.

Fondimpresa si riserva in questa fase di applicare le eventuali penali previste ai sensi del successivo art. 11. L'Appaltatore deve altresì emettere fattura per tutte le spese da esso anticipate per conto di Fondimpresa: per emissione e invio dei documenti richiesti; per eventuali penali relative a cancellazioni e/o cambi di prenotazione applicate dalle società erogatrici dei servizi; per l'eventuale rilascio di visti consolari; per eventuale tassa di soggiorno.

### **8. REVISIONE DEI PREZZI**

**1.** È consentita la revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a), D.Lgs. n. 50/2016 (come previsto dall'art. 29, comma 1, D.L. n. 4 del 27.1.2022) nei termini che seguono. A partire dalla seconda annualità contrattuale, su richiesta dell'Appaltatore, i prezzi possono essere aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, ovvero come accertato dall'autorità indipendente preposta alla regolazione del settore relativo allo specifico contratto ovvero, in mancanza, dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le

famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto. La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 10 per cento rispetto al prezzo originario. La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

## **9. VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO**

- 1.** Il Servizio deve corrispondere a quanto disciplinato dal presente Capitolato e dal preventivo prodotto dall'Appaltatore in sede di gara.
- 2.** È facoltà di Fondimpresa effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, per mezzo del Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) o da suoi delegati, controlli al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito.
- 3.** Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'espletamento del servizio, Fondimpresa si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata contrattuale, indagini a campione, dette anche indagini di "customer satisfaction". I risultati di tali indagini saranno utilizzati per rilevare il grado di apprezzamento.
- 4.** Le indagini di "customer satisfaction" saranno effettuate inviando periodicamente un questionario ad un campione rappresentativo di utenti che abbiano usufruito del servizio oggetto di indagine.

## **10. PENALI E CAUSE DI RISOLUZIONE ANTICIPATA**

- 1.** Fondimpresa, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno, applicherà le seguenti penali:
  - per ogni ora o frazione di ritardo rispetto ai tempi previsti all'art. 6.1 per la prestazione dei servizi di prenotazione ed emissione dei titoli, anche d'urgenza, una somma pari ad € 50;
  - in caso di inadempimento agli obblighi previsti agli artt. 5.5, 5.12 e 6.1, relativamente al contenuto minimo delle "Proposte di prenotazione" e delle informazioni da fornire all'atto della trasmissione dei documenti e/o titoli prenotati, una somma pari ad € 15 per ciascuna "Proposta di prenotazione" o documento e/o titolo incompleto, a prescindere dal numero dei dati mancanti;
  - in caso di inadempimento agli obblighi previsti all'art. 7.2, relativamente al contenuto minimo del rendiconto che precede la fattura, una somma pari ad € 15 per ciascun rendiconto incompleto, a prescindere dal numero dei dati mancanti;
  - per ogni giorno di inadempimento agli obblighi previsti all'art. 4.1, lett. g), relativi alla presentazione di una reportistica trimestrale, una somma pari ad € 50;
  - per ogni giorno di inadempimento agli obblighi previsti all'art. 4.1, lett. k), relativi alla mancata comunicazione di cause da cui potrebbero derivare ritardo o altro pregiudizio nell'adempimento del contratto, una somma pari ad € 15;

## FONDIMPRESA – CAPITOLATO TECNICO

*Indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art. 1, comma 2, lett. a), L. n. 120/2020 e ss.mm.ii., del servizio di intermediazione per l'organizzazione delle trasferte e per il pernottamento del personale della sede centrale di Fondimpresa, nonché di ulteriori servizi strumentali*

- per ogni singolo inadempimento agli obblighi previsti all'art. 4.1, lett. m), relativi alla mancata operatività e reperibilità negli orari di ufficio indicati, una somma pari ad € 100;
- in ogni caso di impossibilità di "cancellazione" della prenotazione, per cause imputabili all'Appaltatore, una somma pari al 100% dell'importo del documento e/o titolo non cancellato;
- in ogni caso di impossibilità di "rimborso" della prenotazione, per cause imputabili all'Appaltatore, una somma pari al 100% dell'importo del documento e/o titolo non rimborsato;
- per ogni inadempimento imputabile all'Appaltatore relativo agli obblighi previsti all'art. 6.4, una somma pari ad € 20;
- per ogni inadempimento imputabile all'Appaltatore relativo agli obblighi previsti all'art. 6.5, una somma pari ad € 70.

**2.** Fondimpresa potrà applicare all'Appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del contratto, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni, nonché la risoluzione contrattuale per inadempimenti che comportino l'applicazione di penali oltre la predetta misura massima.

**3.** La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

### **11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Tutte le attività previste dovranno essere condotte osservando quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i.

L'Affidatario dovrà impegnarsi ad adottare le modalità più idonee per garantire la corretta tenuta delle informazioni oggetto di trattamento, e in particolare,

- effettuerà esclusivamente le operazioni sui dati necessarie per dare esecuzione all'incarico affidato;
- osserverà gli obblighi imposti dalla legge in relazione al trattamento dei dati predisponendo ogni misura di sicurezza fisica, logica ed organizzativa necessaria per garantire l'integrità, l'esattezza dei dati personali trattati e la liceità del trattamento, nonché per evitare rischi di distruzione, perdita o alterazione dei dati, accessi ai dati da parte di soggetti non autorizzati, uso non consentito dei dati utilizzati.