

CAPITOLATO D'ONERI E PRESTAZIONALE

Procedura negoziata, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b), della Legge 11 settembre 2020, n. 120 e s.m.i., finalizzata alla stipula di un "ACCORDO QUADRO PER IL SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE ED ASSISTENZA PER VIAGGI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI TUTTO COMPRESO, PRENOTAZIONE E FORNITURA DEI TITOLI DI VIAGGIO, DI SERVIZI DI TRANSFER, DI VITTO E DI ALLOGGIO" - C.I.G. 9307683EFB.

1

ARTICOLO 1 - OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO

L'Agenzia Regionale Campania Turismo (di seguito denominata "Agenzia") nell'ambito delle proprie attività istituzionali ha la necessità di individuare un soggetto, di seguito denominato "Fornitore e/o aggiudicatario", a cui affidare, sulla base degli specifici ordini esecutivi, di volta in volta emessi, i servizi di "ORGANIZZAZIONE ED ASSISTENZA PER VIAGGI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI TUTTO COMPRESO, PRENOTAZIONE E FORNITURA DEI TITOLI DI VIAGGIO, DI SERVIZI DI TRANSFER, DI VITTO E DI ALLOGGIO".

Il presente capitolato fornisce le indicazioni e le specifiche tecniche minime, necessarie ai fini della presentazione dell'offerta e dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del citato accordo quadro.

Nello specifico, l'appalto riguarda l'esecuzione delle seguenti attività:

- Biglietteria aerea tratte nazionali;
- Biglietteria aerea tratte paesi europei;
- Biglietteria aerea tratte intercontinentali;
- Biglietteria aerea low cost;
- Biglietteria ferroviaria e marittima;
- Biglietteria per ingressi musei, pinacoteche, aree archeologiche, teatri, etc.;
- Prenotazione alberghiera (per singola persona, sia in Italia che all'estero);
- Prenotazione ed organizzazione servizi delle attività di ristorazione (per persona);
- Prenotazione servizi di noleggio auto;
- Organizzazione e prenotazione *transfer* da e per gli aeroporti e/o le stazioni ferroviarie e/o le stazioni marittime al e dal centro città e/o alle e dalle aree fieristiche;
- Prenotazione servizi delle guide turistiche;
- Prenotazione di noleggio mezzi di trasporto con conducente;



- Prenotazione di noleggio mezzi di trasporto senza conducente;
- Organizzazione e prenotazione servizi di noleggio bus e/o minibus per *educational tour*;
- Altri servizi di organizzazione ed assistenza per viaggi, tutto compreso.

Ciascun documento (*biglietti, voucher, ricevute di prenotazioni, etc.*) dovrà essere fornito in formato elettronico, associato ad un numero univoco di identificazione, e/o in formato cartaceo.

ARTICOLO 2 - SERVIZI AGGIUNTIVI

L'Agenzia si riserva la facoltà di ampliare l'oggetto dei servizi e di modificare le quantità allo scopo di maggiormente valorizzare l'immagine turistica della Agenzia e le attività di promozione e comunicazione alla stessa affidate.

Nello specifico, qualora in fase esecutiva si dovesse manifestare la necessità di realizzare una specifica attività o un servizio non ricompreso tra quelli sopra indicati, ma comunque analogo o complementare agli stessi, l'Agenzia potrà richiedere al Fornitore servizi aggiuntivi.

Il Fornitore, in tal caso, dovrà presentare alla Agenzia idoneo preventivo, nel quale verrà indicato l'importo lordo e quello al netto del medesimo ribasso offerto in sede di gara.

L'Agenzia, previa verifica della congruità ed approvazione del preventivo proposto, provvederà ad effettuare il relativo ordinativo, che impegna l'aggiudicatario alla sua esecuzione.

ARTICOLO 3 - SERVIZI COMPLEMENTARI

Il Fornitore si impegna a fornire, a propria cura e spese, i seguenti servizi complementari:

- Predisposizione della documentazione per l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni necessarie per lo svolgimento dei servizi/forniture richiesti;
- Gestione procedure amministrative nonché pratiche in ambito di sicurezza, prevenzione sanitaria, etc.

Nei costi di produzione il Fornitore dovrà esporre quelli relativi all'eventuale acquisto e/o estensione dei diritti di terzi, eventuali oneri SIAE e in generale qualsiasi altro costo relativo a prodotti e/o servizi di terzi funzionali all'esecuzione del servizio e/o fornitura richiesti.

ARTICOLO 4 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'ACCORDO

L'aggiudicatario è tenuto ad elaborare le soluzioni di viaggio, la prenotazione, l'emissione e la consegna dei documenti necessari secondo le fasi e le modalità di seguito indicate:

1. richiesta preliminare da parte dell'Agenzia;
2. verifica ed elaborazione delle soluzioni di viaggio;



3. comunicazione all'Agenzia delle soluzioni e dei costi;
4. invio lettera ordinativo da parte dell'Agenzia;
5. prenotazione ed emissione dei documenti (titoli di viaggio, voucher prenotazione alberghi, ricevute di prenotazione, biglietti, etc.);
6. consegna dei documenti.

3

Nello specifico, a seguito della lettera di "richiesta preliminare", inviata dall'Agenzia, l'aggiudicatario dovrà verificare le soluzioni rispondenti alle esigenze espresse e trasmetterle all'Agenzia al più presto e, comunque, entro e non oltre le 24 ore dall'invio della medesima richiesta.

Le soluzioni dovranno essere elaborate ed inviate all'indirizzo di posta elettronica dell'Agenzia, nel rispetto di quanto di seguito indicato:

- IN CASO DI RICHIESTA DI BIGLIETTI AEREI:

- almeno due soluzioni tra quelle individuate, riportanti l'itinerario di viaggio (aeroporto di partenza ed aeroporto di arrivo, eventuali scali, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo), la classe, i servizi accessori, il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;

- IN CASO DI RICHIESTA DI BIGLIETTI FERROVIARI:

- almeno tre soluzioni (se disponibili) tra quelle individuate riportanti l'itinerario di viaggio (stazione di partenza e stazione di arrivo, eventuali fermate intermedie, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo), la classe, il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;

- IN CASO DI RICHIESTA DI BIGLIETTI MARITTIMI:

- almeno due soluzioni, se disponibili, tra quelle individuate riportanti l'itinerario di viaggio (porto di partenza e porto di arrivo, orario locale di partenza ed orario locale di arrivo, orario di imbarco, eventuali scali), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata nonché il relativo prezzo;

- IN CASO DI RICHIESTA DI *VOUCHER* DI AUTONOLEGGIO E NOLEGGIO PULLMAN:

- almeno 2 (due) soluzioni tra quelle individuate, riportanti la tipologia di veicolo, il periodo temporale del noleggio, il chilometraggio incluso massimo, i punti di presa in carico e restituzione dei mezzi, classe/categoria di appartenenza, assicurazione inclusa nel noleggio, eventuali scoperti e/o penali applicati;



- IN CASO DI PRENOTAZIONI ALBERGHIERE:

- 3 (tre) soluzioni in albergo di categoria almeno “quattro stelle”, con i riferimenti della struttura (indirizzo, recapito telefonico, indirizzo e-mail, indirizzo del sito web), il periodo di validità di ciascuna soluzione individuata, i servizi inclusi nel soggiorno ed i servizi accessori offerti dalla struttura nonché il relativo prezzo;

Per le altre tipologie, le indicazioni saranno fornite, di volta in volta, nella richiesta preliminare.

NELL’OTTICA DI OTTIMIZZAZIONE DELLA SPESA, L’AGENZIA CHIEDE ALL’AGGIUDICATARIO DI EFFETTUARE ANCHE LA RICERCA DI SOLUZIONI DI VIAGGIO, DISPONIBILI ESCLUSIVAMENTE SUL WEB. TALI TARIFFE DOVRANNO ESSERE PROPOSTE SE MIGLIORATIVE RISPETTO ALLE SOLUZIONI DI VIAGGIO TRADIZIONALMENTE GESTITE DALL’AGGIUDICATARIO.

L’aggiudicatario dovrà garantire che le proposte di viaggio presentate rappresentino le soluzioni economicamente più vantaggiose presenti sul mercato; qualora l’Agenzia individui soluzioni di viaggio a tariffe più vantaggiose rispetto a quelle proposte, l’aggiudicatario sarà tenuto ad eseguire le relative prenotazioni ed emettere i biglietti e/o i voucher alberghieri nella piena rispondenza della soluzione indicata dall’Agenzia.

Nel caso in cui, a seguito delle opportune verifiche, l’aggiudicatario non sia in grado di individuare nessuna soluzione rispondente alle esigenze espresse, dovrà darne riscontro all’Agenzia nello stesso termine di cui sopra - 24 ore dalla richiesta - motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni ed indicando contestualmente un elenco di possibili soluzioni alternative.

Resta inteso che è facoltà dell’Agenzia, a seguito della ricezione della comunicazione di indisponibilità di soluzioni, revocare/annullare, con le stesse modalità dell’invio, la precedente richiesta e valutare l’invio di una nuova richiesta. In caso di annullamento/revoca della richiesta, l’Agenzia non è tenuta a corrispondere i costi per diritti di agenzia.

Una volta definito ed approvato il contenuto della proposta formulata dal fornitore, l’Agenzia procede con l’emissione dell’ordinativo di fornitura per l’importo complessivo della proposta.

IN CASO DI MANCATA EMISSIONE DELL’ORDINE ESECUTIVO, INVECE, NULLA SARÀ DOVUTO PER LE ATTIVITÀ SOPRA CITATE.

L’aggiudicatario individuato per mezzo della stipula dell’accordo quadro, dal momento della ricezione dell’ordine, è vincolato alla esecuzione del medesimo, alle condizioni dell’offerta



economica presentata in sede di gara ed alle ulteriori condizioni stabilite nell'accordo quadro, ed alla consegna entro la scadenza fissata dall'Agenzia. Eventuali motivate richieste di chiarimenti od integrazioni potranno essere avanzate al responsabile del procedimento/direttore per l'esecuzione dell'accordo quadro dell'Agenzia, entro e non oltre il perentorio termine di giorni 2 (*due*) dalla ricezione dell'ordine esecutivo; in tal caso, il termine per l'esecuzione del servizio resta sospeso fino a quando l'Agenzia non avrà riscontrato la richiesta.

L'aggiudicatario, a seguito della ricezione della comunicazione di accettazione inviata dall'Agenzia, è obbligato a:

- provvedere tempestivamente alla prenotazione;
- emettere i titoli di viaggio e/o i biglietti e/o i voucher dei servizi prenotati e pagarne anticipatamente i relativi costi.

L'aggiudicatario è responsabile, a tutti gli effetti, della correttezza dei documenti da prenotare ed emettere e di tutte le eventuali procedure successive all'emissione degli stessi (*quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cancellazioni, cambi e rimborsi*).

Per ciascun documento, l'aggiudicatario dovrà, altresì, 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 *pass*, di visti consolari, il periodo di validità del passaporto richiesto per il paese di destinazione, numeri utili in caso di emergenza, etc.

Nel caso in cui, a seguito della ricezione della comunicazione di accettazione, l'aggiudicatario non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione in quanto non resa più disponibile dai vettori e/o dalle strutture alberghiere, ovvero in quanto soggetta ad una tariffazione differente rispetto a quella comunicata all'Agenzia, dovrà tempestivamente e, comunque, entro e non oltre un'ora lavorativa decorrente dall'ora di invio della comunicazione di accettazione, darne riscontro all'Agenzia, indicando al contempo un elenco di possibili soluzioni alternative.

In esito alla prenotazione ed emissione, l'aggiudicatario è tenuto a consegnare i documenti in formato elettronico e, laddove richiesto dall'Agenzia, in formato cartaceo.

Ordinariamente, i documenti emessi dovranno essere consegnati all'Agenzia in formato elettronico non modificabile, allegati all'indirizzo e-mail indicato dall'Agenzia nella



comunicazione di accettazione, al più presto e, comunque, entro e non oltre le ore 13:00 del giorno lavorativo successivo all'invio della comunicazione medesima.

Laddove sia espressamente richiesta la consegna dei documenti in formato cartaceo, l'aggiudicatario, entro lo stesso termine sopra indicato, dovrà effettuare la consegna presso la sede indicata dall'Agenzia nella comunicazione di accettazione.

Tuttavia, l'appaltatore, con la presentazione dell'offerta, si impegna a provvedere, in casi di estrema urgenza segnalati dall'Agenzia, a consegnare i documenti di viaggio e/o i voucher entro il termine massimo di tre ore lavorative, decorrenti dall'orario di invio della relativa richiesta.

L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di cancellazione delle prenotazioni, laddove previsti dal vettore erogatore del servizio, nel rispetto delle modalità e dei tempi resi noti all'Agenzia congiuntamente alla consegna dei documenti stessi.

La pratica di cancellazione dei documenti sarà avviata dall'Agenzia tramite l'invio della comunicazione di cancellazione.

A seguito della richiesta di cancellazione delle prenotazioni, l'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di rimborso nei limiti e secondo le modalità definite dal vettore.

L'aggiudicatario è responsabile delle pratiche di rimborso e dell'accreditamento in favore dell'Agenzia del relativo corrispettivo.

A seguito della positiva chiusura della pratica, l'aggiudicatario dovrà darne comunicazione all'Agenzia tramite posta elettronica, indicando l'importo da rimborsare.

L'aggiudicatario è obbligato, altresì, a garantire il servizio di cambio prenotazione dei documenti già consegnati, laddove tale modalità sia prevista da parte del vettore, nel rispetto delle modalità e dei tempi resi noti all'Agenzia congiuntamente alla consegna dei documenti stessi.

La pratica di cambio prenotazione sarà attivata dall'Agenzia tramite l'invio di una comunicazione di cambio prenotazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'aggiudicatario dovrà darne comunicazione all'Agenzia tramite posta elettronica e, quindi, consegnare i nuovi documenti emessi nel rispetto delle tempistiche e delle modalità stabilite per la consegna dei documenti.



ARTICOLO 5 - VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA

In considerazione delle caratteristiche dei servizi e/o beni richiesti e delle modalità e tempistiche di esecuzione, le attività non comportano mansioni ad alto rischio e non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza.

7

ARTICOLO 6 - ALTRI OBBLIGHI INERENTI ALL'ESECUZIONE DELL'ACCORDO QUADRO

L'AGGIUDICATARIO, AI FINI DELL'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA, SI OBBLIGA A:

- a) garantire l'esecuzione dei servizi e delle forniture oggetto dell'accordo quadro in stretto contatto con i competenti uffici dell'Agenzia, secondo i tempi e le esigenze da questa manifestati;
- b) osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Agenzia;
- c) comunicare tempestivamente all'Agenzia le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'accordo quadro, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili.

L'aggiudicatario si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, sub-affidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione, per le prestazioni rese nell'ambito dell'attività loro affidata.

ARTICOLO 7- SICUREZZA

L'aggiudicatario assume a proprio carico tutti gli oneri relativi all'ottemperanza degli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica.

L'aggiudicatario, in particolare, è obbligato ad osservare scrupolosamente tutte le norme antinfortunistiche vigenti ed a farle osservare al proprio personale che, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia doterà, tra le altre cose, di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni.

ARTICOLO 8 - DIVIETO DI SOSPENSIONE

Le prestazioni oggetto dell'accordo quadro dovranno essere eseguite senza soluzione di continuità in tutte le componenti, le attività e le forniture previste dal presente capitolato e dall'accordo quadro, salvo eventi imprevisi e imprevedibili e cause di forza maggiore non imputabili



all'aggiudicatario, al ricorrere dei quali lo stesso aggiudicatario dovrà rendere tempestiva comunicazione in forma scritta.

L'esecuzione delle prestazioni affidate al Fornitore resterà in tal caso temporaneamente sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore o dell'evento temporaneo imprevisto e imprevedibile non imputabile all'aggiudicatario.

L'aggiudicatario non può, in alcun caso, sospendere l'esecuzione della fornitura con propria decisione unilaterale, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Agenzia.

La sospensione unilaterale da parte dell'aggiudicatario costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ex art. 1456 del codice civile. Restano a carico dello stesso aggiudicatario tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

Potranno autorizzarsi sospensioni temporanee allorquando siano state concordate con l'aggiudicatario quelle variazioni della fornitura ritenute opportune dall'Agenzia in relazione a particolari esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione delle attività.

ARTICOLO 9 - ONERI CONNESSI ALL' ESECUZIONE DELL'ACCORDO QUADRO

Il compenso di intermediazione è determinato dall'aggiudicatario in sede di offerta e comprende tutti i servizi e le attività in cui si articola l'accordo quadro ed è, pertanto, fisso ed invariabile per tutta la durata del medesimo accordo quadro, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'aggiudicatario di ogni relativo rischio e/o alea e non potendo il medesimo vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi offerti.

ARTICOLO 10 - MONITORAGGIO

Il Responsabile Unico del Procedimento provvederà alla verifica dell'esecuzione dell'accordo quadro e dei relativi ordini esecutivi.

ARTICOLO 11- RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri atti di gara, si rinvia alle disposizioni dello schema di contratto ed alle vigenti norme in materia di appalti nonché alle norme del codice civile in quanto applicabili.

Napoli, li 31 agosto 2022

IL DIRETTORE GENERALE
LUIGI RALA