

**Agenzia Spaziale Italiana**  
Roma, viale Liegi, n° 26

**CAPITOLATO TECNICO**

*DP*

*2*

ASI – GARA ADV CAPITOLATO TECNICO

<u>ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO</u>	<u>4</u>
<u>ART. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</u>	<u>5</u>
<u>ART. 3 – OBBLIGHI A CARICO DELL'AGENZIA AGGIUDICATARIA</u>	<u>8</u>
<u>ART. 4 – OBBLIGHI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE</u>	<u>9</u>
<u>ART. 5 – CONVENZIONI</u>	<u>9</u>
<u>ART. 6 – SUPPORTO ED ASSISTENZA AMMINISTRATIVA</u>	<u>10</u>
<u>ART. 7 – SUPPORTO ED ASSISTENZA COMMERCIALE</u>	<u>10</u>
<u>ART. 8 – PERCENTUALI DI SUDDIVISIONE DEL SERVIZIO</u>	<u>10</u>
<u>ART. 9 – RESPONSABILITÀ</u>	<u>11</u>
<u>ART. 10 – PAGAMENTI</u>	<u>11</u>
<u>ART. 11 – PREFERENZIALITÀ</u>	<u>11</u>

**PREMESSE**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, automobilistici, marittimi ed autolinee), dei servizi alberghieri, dei servizi di pianificazione ed organizzazione viaggi ed assistenza accessoria in favore del personale dell'agenzia Spaziale Italiana (d'ora in avanti denominata ASI o Amministrazione) operante presso la sede di Roma e/o presso tutti gli uffici ASI in Italia e/o eventualmente all'estero nonché di tutti i soggetti esterni i cui costi sono comunque a carico della stessa Amministrazione, inviati in missione o viaggio di servizio sia in Italia che all'estero o trasferiti all'estero per motivi di servizio.

Considerata la costante attività d'istituto che vede l'ASI impegnata in un notevole numero di progetti e di iniziative in ambito nazionale ed internazionale, si ravvisa l'esigenza di ottimizzare i costi e standardizzare la qualità delle forniture dei servizi oggetto del presente appalto.

Questa Amministrazione, di conseguenza, ha urgente necessità di individuare una società (d'ora in avanti denominata Agenzia Aggiudicataria) di consolidata **esperienza** e adeguata **capacità tecnico-economica** in grado di provvedere alla fornitura dei servizi suindicati con prontezza, professionalità, affidabilità e flessibilità, utilizzando le tariffe più favorevoli offerte da vettori e da operatori del settore turistico-alberghiero

**ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura, da parte dell’Agenzia, del servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, ecc.) e dei connessi servizi di agenzia Hotel/nolo), in favore del personale dell’ASI e di tutti i soggetti esterni i cui costi sono comunque a carico della stessa Amministrazione.

Verrà richiesto all’Agenzia aggiudicataria l’espletamento dei seguenti servizi, rappresentato di seguito in forma non esaustiva:

**1.1 Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi e autolinee) per spostamenti da/per qualsiasi località in Italia o all’estero oggetto di missione.**

Il servizio deve prevedere la prenotazione dei posti e la fornitura dei titoli di viaggio per conto di vettori nazionali ed esteri. Detto servizio dovrà essere prestato assicurando sempre e comunque la ricerca e l’utilizzo delle tariffe più convenienti secondo il percorso più favorevole, anche utilizzando le tariffe corporate, frutto di convenzioni stipulate tra vettori e l’ASI e/o tra vettori e l’Agenzia Aggiudicataria

**1.2 Prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia ed all’estero.**

Il servizio deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei servizi alberghieri in Italia e all’estero in tutte le località sedi di missione, garantendo, ove possibile, l’emissione di voucher prepagati

**1.3 Servizi di autonoleggio.**

Il servizio dovrà prevedere la prenotazione e la fornitura voucher prepagati e relativi servizi accessori

**1.4 Collaborazione per la stipula e gestione di convenzioni.**

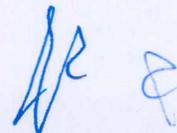
Il servizio deve prevedere la collaborazione tecnica e gestione delle convenzioni con le compagnie aeree, ferroviarie, catene alberghiere, autonoleggi ecc., da sottoporre per la sottoscrizione all’Amministrazione

**1.5 Collaborazioni varie.**

Il servizio, se richiesto dall’Amministrazione, dovrà prevedere qualunque tipo di collaborazione al fine di supportare l’Amministrazione per informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc. ovvero collaborazione nell’organizzazione di viaggi per delegazioni in rappresentanza dell’Amministrazione all’estero e reciproci scambi

L’Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere all’Agenzia di avvalersi di uno specifico vettore o di società ad esso collegate, qualora ciò non comporti un costo maggiore rispetto a quello proposto dall’agenzia.

.  
. .  
. .



**ART. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

La descrizione di seguito riportata del servizio rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo l’Agenzia Aggiudicataria tenuta ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il migliore risultato del servizio.

L’Amministrazione riconosce l’Agenzia quale **fornitore preferenziale** relativamente a tutti i servizi oggetto dell’appalto.

L’Agenzia dovrà fornire tutti i servizi oggetto delle presenti specifiche con **organizzazione a suo completo carico ed a suo completo rischio**, applicando le procedure elettroniche di emissione dei titoli e provvedendo alla consegna dei titoli di viaggio ai dipendenti beneficiari del servizio.

*2.1 Servizi di carattere generale*

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi e autolinee) deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali ed esteri. Detto servizio dovrà essere prestato assicurando sempre e comunque la ricerca e l’utilizzo delle tariffe più convenienti secondo il percorso più favorevole tra: tariffe negoziate tra ASI e vettori, tariffe negoziate tra Agenzia aggiudicataria e vettori o tariffa disponibile sui servizi di teleprenotazione (GDS). Detto servizio dovrà essere prestato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di trasferte nell’ambito della P.A.,

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei servizi alberghieri in tutte le località sede di missione, garantire la più ampia copertura possibile di località in Italia ed all’estero e prevedere, ove possibile, l’emissione di voucher prepagati. Detto servizio dovrà essere prestato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di trasferte nell’ambito della P.A.

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli per autonoleggio e dei relativi servizi accessori, eventualmente richiesti all’Agenzia, comprende ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione alla tariffa più vantaggiosa del veicolo in Italia e all’estero e deve prevedere, ove possibile, l’emissione di voucher prepagati. Detto servizio dovrà essere prestato nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di trasferte nell’ambito della P.A.

L’Agenzia dovrà, comunque, prevedere la fornitura dei servizi di cui al presente documento ed eventuali proposte aggiuntive miranti ad assicurare ritorni di immagine e/o migliori livelli di funzionalità dei servizi oggetto del presente documento a costo zero per l’Amministrazione. Si intendono esclusi solo i servizi specificamente indicati, nel seguito del documento, con oneri a carico dell’Amministrazione.

L’Agenzia dovrà, altresì, assicurare l’emissione e la consegna ai beneficiari di quei titoli di viaggio per i quali è prevista esclusivamente l’emissione cartacea.

Handwritten signature and initials in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

L'Agenzia dovrà garantire, oltre al normale orario di apertura dell'ufficio, un recapito telefonico, mediante linea telefonica dedicata, per eventuali richieste al di fuori dell'orario e per le giornate festive e prefestive al fine gestire eventuali casi di emergenza a fronte di particolari necessità.

## 2.2 *Condizioni di espletamento del servizio*

L'Agenzia dovrà assicurare tutti i servizi oggetto delle presenti specifiche mediante un implant che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di prenotazione e acquisto di titoli di viaggio e/o alberghieri e nolo nonché per qualunque servizio e/o informazione necessaria all'Amministrazione per l'espletamento del servizio con un organico minimo di due operatori di provata affidabilità e competenza con esperienza nel settore di almeno due anni destinato in via esclusiva alle esigenze ed ai servizi richiesti dall'Amministrazione con oneri totalmente a carico dell'Agenzia Aggiudicataria.

L'orario minimo di funzionamento dell'implant dovrà essere tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle ore 09.00 alle ore 18.00 senza interruzioni. Dovrà comunque essere attivo un recapito telefonico per eventuali richieste al di fuori dell'orario come sopra indicato e per le giornate festive e prefestive al fine di gestire eventuali casi di emergenza a fronte di particolari necessità;

L'Agenzia dovrà emettere titoli di viaggio di norma entro le 12 ore lavorative dalla richiesta a meno di emergenze o di oggettive difficoltà indipendenti dall'Agenzia Aggiudicataria (mancanza di disponibilità delle strutture o dei vettori, mancanza di autorizzazioni da parte dell'Amministrazione...) applicando di volta in volta le tariffe economicamente più vantaggiose – a parità di classe di prenotazione - tra le tariffe concordate tra ASI e vettori, tariffe concordate tra Agenzia Aggiudicataria e vettori e tariffe disponibili sui sistemi di tele prenotazioni (GDS) In nessun caso le tariffe proposte dall'Agenzia aggiudicataria potranno essere più alte di quelle proposte direttamente all'ASI dalla struttura alberghiera o dal fornitore, circostanza che l'Amministrazione si riserva di verificare

Un volta effettuata la ricerca finalizzata alla tariffa migliore l'Agenzia dovrà informarne tempestivamente l'ufficio preposto dell'ASI

L'agenzia si impegna a consegnare qualsiasi titolo di viaggio presso la sede ASI che ospita l'implant o dove espressamente richiesto, senza alcun addebito aggiuntivo per l'Amministrazione.

L'agenzia metterà a disposizione dell'Ente statistiche analitiche sui servizi forniti con cadenza almeno trimestrale.

## 2.3 *Rimborsi*

Il servizio consente all'Amministrazione di ottenere i rimborsi dei biglietti aerei non utilizzati, nei limiti imposti dai vettori, così come indicato nella documentazione inviata all'ASI a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione.

L'Agenzia dovrà, di norma, garantire la gestione delle pratiche di rimborso in maniera tale da riaccreditarne la somma da rimborsare nel mese di richiesta, o, al più tardi, nel mese successivo.

## 2.4 *Estratto conto*

Con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto verranno emessi dall’Agenzia degli estratti conto mensili delle prestazioni fornite in formato elettronico stampabile, consistente in un documento riepilogativo delle attività effettuate nel periodo di riferimento, le cui caratteristiche saranno oggetto di accordo tra le parti prima dell’attivazione del contratto e il cui contenuto è, in linea di massima, di seguito riportato:

- a) nome Titolare del viaggio
- b) numero missione
- c) data di utilizzo del prodotto richiesto;
- d) origine e destinazione
- e) data transazione
- f) capitolo di spesa
- g) centro di costo
- h) costo netto del biglietto;
- i) importo del diritto di agenzia
- l) ribasso d’asta offerto in sede di gara.
- m) costo lordo del biglietto

La documentazione verrà concordata comunque con l’ufficio preposto dell’Amministrazione.

Al rendiconto dovrà essere allegata una copia del modulo di autorizzazione alla missione ed una copia della bolla di consegna

**ART. 3 – OBBLIGHI A CARICO DELL’AGENZIA AGGIUDICATARIA**

L’Agenzia, in particolare dovrà:

- 3.1 soddisfare le richieste dell’Amministrazione nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi;
- 3.2 gestire l’erogazione di tutti i servizi attraverso l’inplant che l’Agenzia Aggiudicataria provvederà ad impiantare presso la sede dell’ASI di Roma
- 3.3 fornire i servizi di cui al presente documento con impiego di propria strumentazione tecnica (computer, sistemi di prenotazione, linee telefoniche...) e senza alcun addebito all’Amministrazione di costi aggiuntivi comunque connessi all’acquisto, noleggio, manutenzione ed implementazione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio;
- 3.4 garantire l’apertura degli uffici nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 18.00
- 3.5 garantire un organico di personale specializzato presso l’inplant di due unità;
- 3.6 indicare il nominativo delle persone impiegate nella fornitura del servizio;

- 3.7 garantire comunque un recapito telefonico, mediante linea telefonica dedicata, per eventuali richieste al di fuori dell'orario come sopra indicato e per le giornate festive e prefestive al fine gestire eventuali casi di emergenza a fronte di particolari necessità;
- 3.8 nominare un Responsabile per l'Agenzia inteso ad assicurare che i termini dell'intero accordo vengano rispettati
- 3.9 mettere a disposizione dell'Amministrazione su supporto informatico statistiche analitiche sui servizi forniti, con cadenza trimestrale, utilizzando modelli concordati con l'Amministrazione;
- 3.10 individuare, d'intesa con l'utilizzatore finale, i migliori itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni prescelte, provvedendo alle relative prenotazioni e all'emissione dei titoli di viaggio;
- 3.11 sottoporre tutte le prenotazioni richieste ad un rigoroso controllo di qualità e ricercare la tariffa più conveniente, rispetto alla classe richiesta, fornendo evidenza nelle proposte rese all'Amministrazione a seguito delle richieste di attivazione dei servizi, di un estratto dell'indagine di mercato in cui si evidenzino le diverse tariffe, distinte per vettore
- 3.12 comunicare all'Amministrazione gli estremi del titolo di viaggio e/o della prenotazione alberghiera tramite e-mail.
- 3.13 fornire fatture dettagliate, rendiconti e relativi allegati con cadenza mensile secondo intese formalizzate con l'Amministrazione entro 30 giorni dalla data di inizio di erogazione del servizio;
- 3.14 fornire ai dipendenti dell'Amministrazione che ne faranno richiesta polizze assicurative integrative e personalizzate a tariffe convenzionate.
- 3.15 fornire eventuali servizi aggiuntivi senza l'applicazione di alcuna commissione o diritto di agenzia a carico dell'ASI
- 3.16 applicare le medesime tariffe agevolate anche per esigenza personale dei dipendenti - a qualunque titolo - dell'ASI
- 3.17 mettere a disposizione dell'Amministrazione statistiche analitiche in formato elettronico sui servizi forniti con cadenza almeno trimestrale.
- 3.18 corredare la rendicontazione mensile con documenti fiscali giustificativi a supporto della stessa così come richiesto dall'Amministrazione
- 3.19 riconoscere gli incentivi per l'Amministrazione mensilmente: unitamente alla rendicontazione

In caso di difficoltà di viaggi a causa di scioperi, aeroporti chiusi o altro, l'Agenzia si attiverà per porre in essere tutte le iniziative utili ad individuare soluzioni alternative.

**ART. 4 – OBBLIGHI A CARICODELL'ASI**

L'Amministrazione, a fronte di quanto richiesto nel presente documento, si impegna a:

- 4.1 fornire chiare ed inequivocabili indicazioni circa la procedura da seguire per le missioni ed i trasferimenti del personale, sulla modulistica da utilizzare e sulle prescrizioni cui il personale medesimo deve attenersi per le prenotazioni e l'acquisto dei titoli di viaggio
- 4.2 fornire preventivamente all'Agenzia l'elenco del proprio personale autorizzato a richiedere i servizi di cui al presente accordo;
- 4.3 strutturare la richiesta secondo un modello predefinito.
- 4.4 rendere disponibile per l'Agenzia Aggiudicataria un locale al fine di ottimizzare la gestione operativa dei servizi di cui al presente appalto. Resta inteso che il personale dipendente dell'Agenzia Aggiudicataria opererà nell'osservanza delle disposizioni impartite dall'Agenzia Aggiudicataria medesima, nel quadro del relativo rapporto di lavoro
- 4.5 assicurare il pagamento degli estratti conto entro il termine di 60 giorni naturali e consecutivi, eventualmente prorogato in base alle risultanze definite per tale aspetto in sede di aggiudicazione della gara (offerta qualitativa), decorrente dalla data di ricezione del rendiconto e/o fattura certificata da parte dell'ufficio protocollo ASI

**ART. 5 – CONVENZIONI**

L'Agenzia è tenuta al rispetto ed alla applicazione delle condizioni che l'ASI stipulerà per proprio conto con alberghi, compagnie di autonoleggio, compagnie aeree, Trenitalia, ecc.

Nell'ottica di perseguire il massimo risparmio per l'Amministrazione, l'Agenzia potrà proporre – a parità di condizioni e di prestazioni – tariffe scaturite da propri accordi commerciali.

L'Agenzia, comunque, potrà proporre all'Amministrazione tutte le convenzioni con i diversi soggetti come sopra rappresentati finalizzate al raggiungimento degli obiettivi inerenti una migliore funzionalità del servizio ed economicità dello stesso.

**ART. 6 – SUPPORTO ED ASSISTENZA AMMINISTRATIVA**

Per consentire di operare un'analisi dei risparmi generati e di identificare le aree di miglioramento, l'Agenzia dovrà fornire, anche su supporto informatico, all'Amministrazione, con cadenza almeno trimestrale e comunque a seguito di ogni richiesta, un servizio di *reporting* relativo a statistiche inerenti il servizio prestato inerente:

- hotel utilizzati, suddivisi per tipologia, nazione, località,



- Tabulato voli con indicato:- nome del passeggero e struttura di appartenenza- compagnia utilizzata- tratte aeree più utilizzate- tariffe utilizzate e conseguenti risparmi.
  - Statistica delle altre tipologie di servizi richiesti.
  - La qualità del servizio offerto potrà essere monitorata anche attraverso una scheda compilata periodicamente dagli utenti, relativa al grado di soddisfazione sulle prestazioni fornite.
- Tali statistiche verranno fornite senza aggravio di costi per l'Amministrazione.

**ART. 7 – SUPPORTO ED ASSISTENZA COMMERCIALE**

L'Agenzia aggiudicataria dovrà fornire valido supporto commerciale nella trattative con le strutture alberghiere e i vettori allo scopo di ottenere le migliori condizioni e tariffe. Dovrà inoltre assicurare visite con cadenza almeno trimestrale concordate con il preposto ufficio dell'Amministrazione

**ART. 8 – PERCENTUALI DI SUDDIVISIONE DEL SERVIZIO**

Sulla base dei consuntivi riscontrati nei precedenti anni, non vincolanti per l'Autorità e riportati a solo puro titolo indicativo, si riportano di seguito le percentuali di suddivisione ed incidenza del servizio e distribuite per tipologia di servizio:

- biglietti aerei nazionali	15 %
- biglietti aerei internazionali	67 %
- biglietti ferroviari	1,7 %
- alberghi Italia	9,5 %
- alberghi estero	4,5 %
- autonoleggio	2,0 %
- marittimi	0,3 %

**ART. 9 – RESPONSABILITÀ**

Resta inteso che l'Agenzia opererà esclusivamente quale intermediario delle società che forniscono i vari servizi. Pertanto tutti i servizi si intenderanno resi in base ai termini ed alle condizioni dei rispettivi contratti. L'Agenzia, che comunque è impegnata per la risoluzione di eventuali problematiche in merito al servizio, non sarà in alcun modo responsabile per i danni subiti dall'Amministrazione per inadempienze o fatti in ogni caso imputabili ai fornitori stessi. Il rapporto sarà comunque regolato dalla Legge 27 dicembre 1977, n. 1084 di ratifica della Convenzione di Bruxelles (CCV) del 23 aprile 1970.

**ART. 10 – PAGAMENTI**

L’Agenzia aggiudicataria riceverà il pagamento dei servizi prestati entro 60 giorni naturali e consecutivi decorrente dalla data di ricezione del rendiconto e/o fattura certificata da parte dell’ufficio protocollo ASI.

Il pagamento del rendiconto e/o fattura sarà disposto mediante accredito per conto del creditore sul conto corrente bancario indicato dall’Agenzia Aggiudicataria ed intestato alla stessa.

Eventuali variazioni, anche se pubblicate nei modi di legge,, dovranno essere notificate all’ASI.

**ART. 11 – PREFERENZIALITÀ**

L’ASI riconoscerà l’Agenzia Aggiudicataria quale fornitore abituale, ma non esclusivo, relativamente a tutti i servizi oggetto del presente capitolato. L’Agenzia Aggiudicataria riconoscerà a sua volta l’ASI quale cliente preferenziale e quindi avente diritto a tutte le condizioni di miglior favore