

**CAPITOLATO SPECIALE DEL BANDO DI GARA CONCERNENTE L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO  
DI PRENOTAZIONE E RILASCIO DI TITOLI DI VIAGGIO E ALBERGHIERI**

**Codice CPV 63510000-7**

**CIG Z8D226F228**

**Responsabile del Procedimento: Giovanna Toscano**

**1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

Istituto per i Processi Chimico Fisici del Consiglio Nazionale delle Ricerche  
Viale F. Stagno D’Alcontres, n. 37 – 98158 Messina

**2. OGGETTO DELLA GARA**

Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento del servizio di prenotazione e rilascio di titoli di viaggio e alberghieri, in favore dell’IPCF – CNR sedi di Messina, Bari e Pisa.

**3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI**

- Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura, da parte di un’agenzia di viaggi (d’ora in poi denominata Agenzia), del servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari ecc.) e di altri servizi di agenzia, in favore del personale dell’Istituto per i Processi Chimico Fisici del Consiglio Nazionale delle Ricerche di Messina, della sede secondaria di Bari e della sede secondaria di Pisa (d’ora in poi denominate IPCF – CNR), nonché degli eventuali soggetti esterni i cui costi sono comunque a carico dell’ IPCF – CNR.
- Il servizio oggetto dell’appalto consiste nella prenotazione e fornitura di:
  - biglietti aerei per percorsi nazionali/internazionali/intercontinentali;
  - biglietti ferroviari per percorsi nazionali/internazionali;
  - biglietti per altri mezzi di trasporto per percorsi nazionali/internazionali;
  - prenotazioni alberghiere in Italia e all’estero;
  - richiesta di autonoleggi;
  - possibilità di modifica delle prenotazioni ed emissione di nuove prenotazioni e/o biglietti qualora necessari;
  - soluzione di problemi imprevisti (ad esempio scioperi, ritardi/cancellazione voli, prenotazione alberghiera non registrata, ecc.);
  - informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc.;

**4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso le sedi dell’IPCF – CNR richiedenti, di cui al punto 2 del presente capitolato con le modalità di cui ai successivi punti.

**5. CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

- L’Agenzia dovrà assicurare i seguenti servizi:

- soddisfare le richieste dell'IPCF – CNR nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi;
  - consegnare e/o rendere disponibile, anche attraverso il biglietto elettronico, qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero;
  - applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle di eventuali convenzioni;
  - emettere e consegnare tutti i tipi di biglietti - aerei, ferroviari e di eventuali altri mezzi di trasporto tramite e-mail o fax.
  - Rendere noto all'IPCF – CNR una persona di riferimento all'interno dell'agenzia.
- L'Agenzia dovrà fornire i servizi di cui al presente capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito all'IPCF – CNR di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio.
  - L'Agenzia dovrà garantire le migliori condizioni possibili che l'IPCF – CNR si riserva di verificare.

## **6. SPECIFICHE TECNICHE DEI SINGOLI SERVIZI**

### **A) BIGLIETTERIA**

Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna di tutti i tipi di biglietti - aerei, ferroviari e di eventuali altri mezzi di trasporto.

Per i viaggi in cui siano previste diverse tappe, con una pluralità di vettori, su richiesta dell'IPCF – CNR, dovranno essere studiate apposite combinazioni percorso/vettore per ottimizzare i costi, senza penalizzare il servizio all'utenza.

In particolare i servizi dovranno prevedere:

- **biglietteria aerea nazionale - internazionale – intercontinentale.**

L'Agenzia opererà effettuando le prenotazioni, o prendendo in carico quelle richieste dall'IPCF – CNR, gestendone la quotazione ed il controllo tariffario.

L'Agenzia dovrà proporre la tariffa più bassa applicabile (anche tariffa speciale ridotta) per l'itinerario prescelto, suggerendo eventuali alternative per l'applicazione del livello inferiore, itinerari e vettori relativamente ai viaggi richiesti dall'IPCF – CNR.

L'Agenzia dovrà, se presenti, proporre anche offerte con vettori low cost.

Nel caso in cui non sia possibile emettere un biglietto elettronico in tempo utile per la partenza l'Agenzia dovrà garantire la disponibilità del biglietto prepagato presso la biglietteria dell'aeroporto di partenza, comunicando i dati attraverso e-mail all'IPCF – CNR.

- **biglietteria ferroviaria nazionale ed internazionale. Biglietteria navale.**

L'Agenzia opererà effettuando le prenotazioni, o prendendo in carico quelle richieste dall'IPCF – CNR gestendone la quotazione tariffaria.

### **B) ALBERGHI**

Compatibilmente con le esigenze dell'IPCF – CNR, il servizio riguarderà la prenotazione, l'emissione e la consegna dei relativi vouchers ove necessari, presso catene alberghiere convenzionate o no con l'Agenzia o con l'IPCF – CNR.

### **C) SERVIZI DI AUTONOLEGGIO**

Il servizio consiste nella prenotazione e fornitura della vettura per autonoleggio e relativi servizi accessori (quali: garanzia furto, incendio, Km illimitati ed eliminazioni di eventuali franchigie), e comprende ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione e alla scelta della tariffa più vantaggiosa in Italia e all'estero.

### **D) RILASCIO VISTI**

Su richiesta dell'IPCF – CNR l'Agenzia provvede a espletare tutte le operazioni necessarie per l'ottenimento dei visti da parte degli Uffici competenti.

### **E) CANCELLAZIONI**

Il servizio di cancellazione fa parte dell'attività oggetto dell'appalto ed avviene in forma gratuita e deve essere garantito solo se verranno rispettate le modalità e le tempistiche previste nella documentazione inviata dall'IPCF – CNR a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione. L'IPCF – CNR in caso di cancellazione del viaggio, comunicherà tempestivamente il mancato utilizzo del viglietto e l'agenzia dovrà curare gli adempimenti conseguenti. L'Agenzia provvederà ad attivare la procedura di rimborso per i biglietti non utilizzati, nei limiti imposti dai vettori,

## **7. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

- Il servizio si riterrà attivato con richiesta inviata tramite e-mail o fax all'Agenzia, contenente i dati anagrafici del Direttore o Responsabile di sede secondaria dell'IPCF – CNR, la Struttura di appartenenza che potrà essere: IPCF Sede di Messina, IPCF sede secondaria di Bari, IPCF sede secondaria di Pisa e tutti i dati significativi e necessari al fine di poter definire per ogni tipologia di attività richiesta le condizioni essenziali di servizio. **(allegato1)**
- L'Agenzia nel più breve tempo possibile risponderà con lo stesso mezzo, e alla struttura che ha emesso la richiesta confermando la presa in carico della stessa.
- Salvo garantire richieste urgenti, l'Agenzia dovrà garantire la consegna dei titoli di viaggio ed alberghieri entro le ore 10.00 del giorno successivo, per le prenotazioni avvenute entro e non oltre le ore 17.00 del giorno precedente ed entro le ore 15.00 per le prenotazioni effettuate successivamente.
- Saranno a carico dell'Agenzia tutte le spese necessarie per l'effettuazione del servizio di rilascio dei titoli di viaggio ed alberghieri e tutti gli oneri del servizio di prenotazione.
- La consegna di eventuale biglietteria e/o voucher, a carico dell'Agenzia, dovrà avvenire mezzo fax o e-mail all'indirizzo di posta elettronica presso la sede dell'IPCF – CNR richiedente, secondo quanto richiesto al momento della prenotazione.
- L'Agenzia dovrà inoltre garantire il biglietto elettronico sia aereo che ferroviario.
- Ciascun biglietto anche se elettronico dovrà essere accompagnato da un buono di consegna datato e numerato comprensivo del nominativo, itinerario, importo, tasse, fee applicata.

## **8. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGENZIA**

**L'Agenzia affidataria, in particolare, dovrà:**

- individuare i migliori e più convenienti itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni richieste, provvedendo alle relative prenotazioni e all'emissione dei titoli di viaggio;

- effettuare le forniture previste dal presente capitolato, mediante propri mezzi e strutture organizzative con le modalità previste agli articoli precedenti del presente capitolato di gara;
- rilevare e risolvere le problematiche che dovessero presentarsi nel corso del servizio.
- indicare, se previste, almeno 2 opzioni di viaggio, tra le quali, se previste, eventuali tariffe per voli “low-cost” .
- proporre modalità telematiche per semplificare l’emissione dei biglietti, e per apportare significative migliorie al servizio, in termini temporali e qualitativi, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo, né obbligo di accettazione per l’IPCF – CNR.

#### **9. SUPPORTO ORGANIZZATIVO DELL’IPCF – CNR**

L’IPCF – CNR si impegna a fornire preventivamente all’Agenzia l’elenco del proprio personale autorizzato a richiedere i servizi di cui al presente capitolato.

#### **10. SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE**

**E’ fatto espresso divieto di ricorrere al subappalto.**

#### **11. TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi dell’art 13 del D.Lgs. 196/03 si informa che i dati personali relativi ai soggetti partecipanti alla gara saranno oggetto di trattamento con o senza ausilio di mezzi elettronici. Titolare del trattamento è l’IPCF – CNR con sede in Messina – Viale F. Stagno d’Alcontres, n. 37 – 98158 Messina e che il responsabile del trattamento è **il Direttore dell’IPCF – CNR Dr. Cirino Salvatore Vasi.**

#### **12. RINVIO**

Per tutto quanto non contemplato nel presente disciplinare, si rinvia a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.

**Il RUP**  
**Giovanna Toscano**