



**ISPRA**

Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale

Via Vitaliano Brancati, 48 – 00144 Roma

Specifiche tecniche

**GARA CON PROCEDURA APERTA**

**N. 10/10/GAR**

**SERVIZIO DI AGENZIA DI VIAGGIO  
PER I DIPENDENTI ISPRA**

*File R*

**INDICE**

PREMESSE.....	3
Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO E DIRITTO DI RECESSO .....	4
Art. 3 - OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE AGGIUDICATARIO .....	4
3.1 - PRENOTAZIONE TITOLI DI VIAGGIO.....	4
3.2 - TARIFFE TITOLI DI VIAGGIO.....	4
3.3 - PRENOTAZIONI ALBERGHIERE.....	4
3.4 - MODALITA' E TERMINI DI CONSEGNA.....	5
3.5 - UTILIZZO DI TARIFFE PREVISTE DA CONVENZIONI STIPULATE DALL'ISPRA.....	5
3.6 - NORMATIVA ISPRA IN MATERIA DI TRASFERTA.....	6
3.7 - SUPPORTO ED ASSISTENZA AMMINISTRATIVA .....	6
Art. 4 - CASI DI EMERGENZA.....	6
Art. 5 - IMPORTO PRESUNTO DEI SERVIZI.....	6
Art. 6 - PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	7

*Handwritten signature*

## PREMESSE

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di Agenzia di viaggio per i dipendenti ISPRA.

I beneficiari del servizio sono i dipendenti dell'ISPRA, gli Organi dell'ISPRA e del Collegio dei Revisori.

Sono, inoltre, beneficiari del servizio anche i collaboratori e i titolari di borse di studio e di assegni di ricerca, anche stranieri purché debitamente autorizzati ad effettuare trasferte per conto dell'ISPRA.

## Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la prestazione dei servizi di seguito elencati:

- 1. Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi)** per missioni in Italia ed all'estero, per trasferimento, viaggi di congedo o servizio da o per sedi in Italia o all'estero o da o 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, garantendo la più ampia copertura possibile di località in Italia ed all'estero, e l'emissione dei titoli di viaggio. Detto servizio dovrà essere prestato nel pieno rispetto delle disposizioni organizzative in materia di trasferte dell'ISPRA, utilizzando al massimo le tariffe economiche e quelle scaturenti da accordi tra i vettori ed l'ISPRA ed assicurando comunque la ricerca e l'utilizzo di quelle più convenienti secondo il percorso più favorevole.
- 2. Prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri ("vouchers") in Italia ed all'estero.**  
Il servizio deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei servizi alberghieri in Italia, nonché all'estero in tutte le località sedi di missioni.
- 3. Pianificazione ed organizzazione dei viaggi dei dipendenti per grandi manifestazioni ed eventuale organizzazione e gestione di convegni o manifestazioni analoghe.** Tali servizi verranno richiesti e programmati secondo modalità e condizioni da concordarsi di volta in volta.

L'appaltatore dovrà fornire tutti i servizi sopra descritti (prenotazione, emissione e consegna dei titoli di viaggio), con organizzazione a suo completo carico e a suo esclusivo rischio, applicando le procedure elettroniche di emissione dei titoli e provvedendo alla consegna dei titoli di viaggio ai dipendenti beneficiari del servizio. L'appaltatore dovrà assicurare anche l'emissione e la consegna ai beneficiari di quei titoli di viaggio per i quali è prevista esclusivamente l'emissione cartacea (ad es.: biglietti aerei intercontinentali, ferroviari, etc.).

Tutti i servizi sopra descritti potranno essere commissionati dai Responsabili dell'Unità dell'ISPRA provvisti di idonea delega di spesa. L'erogazione dei servizi è condizionata alla preventiva acquisizione da parte dell'Appaltatore del modulo "Richiesta di Autorizzazione di missione" debitamente autorizzato dai delegati alla spesa, secondo le vigenti normative regolamentari ISPRA.

I servizi dovranno essere forniti per tutte le sedi dell'ISPRA dall'appaltatore, tramite "implant" ovvero attraverso l'installazione, a cura e spese dell'appaltatore, all'interno della sede di Via Vitaliano Brancati n.48, di un ufficio viaggi dotato di tutte le attrezzature necessarie per la prenotazione e la gestione automatica del Business Travel; l'ufficio dovrà essere gestito da un addetto alle prenotazioni, dipendente dell'appaltatore, che dovrà essere presente in ISPRA dalla ore 8,30 alle ore 17,00, comprensivo dell'intervallo di un ora.

L'appaltatore dovrà inoltre assicurare un servizio di emergenza con chiamata su cellulare c/o su

telefono fisso 24ore/24 e sette giorni su sette, sia per prenotazioni c/o variazioni, sia per stampa di biglietti.

L'appaltatore si obbliga a mettere in atto tutti gli adempimenti necessari per ottenere la necessaria autorizzazione della IATA per l'esercizio di tale attività.

L'ISPRA, per suo conto, metterà a disposizione dell'appaltatore, una linea telefonica, una per fax ed una casella di posta elettronica per effettuare le richieste di prenotazione.

## **Art. 2 – DURATA DELL'APPALTO E DIRITTO DI RECESSO**

Il servizio avrà la durata di 48 (quarantotto) mesi, a partire dalla data di sottoscrizione delle parti del verbale di inizio delle attività.

L'ISPRA ha il diritto di recedere unilateralmente dal presente appalto in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'appaltatore con lettera raccomandata A/R.

L'appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni, alla data di efficacia del recesso, assicurando, tuttavia che tale cessazione non comporti danno alcuno all'ISPRA.

In caso di recesso da parte dell'ISPRA, l'appaltatore ha diritto al pagamento dei servizi prestati correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nell'appalto, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo c/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ.

## **Art. 3 – OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE AGGIUDICATARIO**

Tutti i servizi di Agenzia Viaggi oggetto del presente appalto saranno prestati secondo i seguenti obblighi:

### **3.1 - PRENOTAZIONE TITOLI DI VIAGGIO**

Gli operatori dell'appaltatore dovranno effettuare tutte le prenotazioni (aeree, ferroviarie, alberghiere, di autonoleggio, marittime, etc.) inerenti i viaggi di lavoro del personale dell'ISPRA per i quali sia stata esibita formale richiesta.

A tale proposito, saranno fornite dall'ISPRA precise indicazioni circa la normativa vigente per il personale in trasferta, in ordine alle classi di viaggio ed alle categorie degli alberghi utilizzati.

In caso di necessità, l'appaltatore potrà rivolgersi agli Uffici missioni dell'ISPRA per eventuali ed ulteriori chiarimenti.

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

### **3.2 - TARIFFE TITOLI DI VIAGGIO**

L'appaltatore si impegna a segnalare le tariffe migliori delle diverse Compagnie, che possono concorrere al contenimento dei costi, nell'ottica della migliore soluzione economica per l'ISPRA.

Si impegna, inoltre, a segnalare agli Uffici missioni tutte le iniziative promozionali delle Compagnie Aeree e di Trenitalia.

### **3.3 - PRENOTAZIONI ALBERGHIERE**

L'appaltatore si impegna ad effettuare, se espressamente richiesto dall'ISPRA, prenotazioni alberghiere sia in Italia che all'estero con alberghi convenzionati per i quali saranno applicate le

tariffe particolari riservate all'ISPRA, o quelle riservate all'appaltatore qualora migliori di quelle riservate all'ISPRA.

Le eventuali penalità derivanti da cancellazioni saranno quelle stabilite dall'albergo in ottemperanza alle norme previste dall'Ente provinciale per il turismo locale e/o dall'associazione di categoria, per l'Italia, e da analoghe istituzioni, se esistenti per i Paesi esteri.

L'ISPRA verificherà, attraverso i propri Uffici missioni, la corretta applicazione, da parte dell'appaltatore, di dette condizioni di miglior favore e la corretta applicazione delle penali.

### 3.4 - MODALITÀ E TERMINI DI CONSEGNA

I documenti di viaggio saranno consegnati a cura e spese dell'appaltatore direttamente ai dipendenti utilizzatori.

Ciascun biglietto o gruppo di biglietti intestati ad un unico dipendente, dovrà essere accompagnato da un buono di consegna (in triplice copia) datato e numerato. Tale buono dovrà riportare le seguenti informazioni:

- nome dell'utente;
- numero ISPRA della missione;
- descrizione dell'itinerario;
- tipologia e nome del vettore usato;
- costo lordo del biglietto;
- importo delle tasse applicate, con separata indicazione dell'IVA se dovuta;
- importo del Diritto d'agenzia ("fee") applicato, al netto del ribasso offerto in sede di gara;
- importo dell'IVA relativo al Diritto d'agenzia ("fee") applicato.

L'originale di detto buono di consegna dovrà essere allegato, a cura dell'appaltatore, alla rendicontazione mensile.

Sul biglietto di viaggio dovrà essere impresso il nome dell'appaltatore stesso.

**I biglietti ed i vouchers destinati ai dipendenti dovranno essere consegnati entro le ore 12.00 del giorno antecedente la partenza e, comunque, in tempo utile per le esigenze di viaggio degli interessati.**

Gli adempimenti conseguenti al mancato utilizzo del titolo di viaggio per la cancellazione dello stesso o per lo smarrimento del titolo da parte del dipendente ISPRA, dovranno essere curati dall'appaltatore:

- in caso di cancellazione viaggio, l'ISPRA tempestivamente comunicherà il mancato utilizzo del biglietto o lo restituirà in tempo utile;
- in caso di mancato utilizzo per smarrimento del titolo, oltre alla tempestiva comunicazione di tale evento, l'ISPRA consegnerà un documento di regolare denuncia alle Autorità competenti;
- in caso di mancato o parziale utilizzo di biglietto ferroviario (ritardi, cancellazioni, etc.) l'appaltatore curerà il relativo iter procedurale.

L'appaltatore si impegna a:

- consegnare nei modi e nei termini previsti i titoli di viaggio e i vouchers ordinati e preventivamente autorizzati con modulistica ISPRA;
- verificare che detti vouchers diano luogo alle prestazioni previste (alberghi);
- corrispondere quanto dovuto ai fornitori dei titoli di viaggio entro il termine massimo di 60 giorni, dalla data di fatturazione dei titoli di viaggio emessi.

### 3.5 - UTILIZZO DI TARIFFE PREVISTE DA CONVENZIONI STIPULATE DALL'ISPRA

L'appaltatore è tenuto al rispetto ed alla applicazione puntuale delle Convenzioni che l'ISPRA

ha in essere o potrebbe stipulare a suo insindacabile giudizio anche in corso di validità del presente appalto:

1. Alberghi (convenzioni con Catene e convenzioni con singole strutture);
2. Compagnie aeree;
3. Trenitalia.

Sulle convenzioni eventualmente stipulate dall'ISPRA non potranno in alcun modo essere applicate commissioni.

Sulle convenzioni dell'appaltatore il costo dell'albergo, comprensivo di commissione, non potrà comunque superare il valore della tariffa convenzionata ISPRA, ove presente.

Nell'ottica di conseguire il massimo risparmio per l'ISPRA, l'appaltatore può proporre - a parità di condizioni e di prestazioni - tariffe inferiori, scaturite da propri Accordi Commerciali.

Prima dell'inizio di ciascun anno, nell'ambito del periodo contrattuale (mese di novembre), verranno valutate, a cura dell'ISPRA, le migliori tariffe ottenute dall'ISPRA e dall'appaltatore.

### 3.6 - NORMATIVA ISPRA IN MATERIA DI TRASFERTA

L'appaltatore è tenuto sia al rispetto ed alla applicazione della vigente normativa ISPRA in materia di trasferta per il personale dipendente sia al rispetto di tutte le successive modifiche e integrazioni della stessa.

L'appaltatore prende atto che la materia è regolata da apposite Circolari ISPRA; tali documenti saranno consegnati all'appaltatore all'inizio delle attività dal Responsabile di contratto. Le successive variazioni alla normativa saranno comunicate all'appaltatore dal Responsabile di contratto dell'ISPRA.

### 3.7 - SUPPORTO ED ASSISTENZA AMMINISTRATIVA

L'appaltatore si impegna a fornire all'ISPRA al termine di ogni mese e comunque a seguito di ogni richiesta, un servizio di *reporting* relativo a statistiche inerenti il servizio prestato con riferimento al "volato", all' utilizzo degli alberghi, all' utilizzo del vettore ferroviario ed a quanto altro possa essere di utilità ai fini di un puntuale controllo di gestione da parte dell'ISPRA. Tali statistiche verranno fornite all'ISPRA senza nessun costo aggiuntivo da parte dell'appaltatore aggiudicatario.

## Art. 4 - CASI DI EMERGENZA

In relazione alle particolari necessità dell'ISPRA, l'appaltatore garantirà tutti gli interventi atti ad affrontare e risolvere le eventuali "emergenze"; a tale scopo assicurerà - mediante un "call center" - un servizio di supporto tecnico/operativo, durante le ore di chiusura ed in quelle notturne per 365 giorni all'anno. Il servizio erogato sarà fruibile da tutti i dipendenti esclusivamente per le emergenze.

## Art. 5 - IMPORTO PRESUNTO DEI SERVIZI

L'importo complessivo presunto dei servizi indicati in precedenza nel periodo di vigenza del contratto è pari a circa € 5.200.000,00 [Euro cinquemilioniduecentomila/00) (importo annuo presunto di circa € 1.300.000,00 - Euro unmilionetrecentomila/00)], che corrisponde all'ammontare totale dei titoli di viaggio, vouchers alberghieri e servizi accessori rimborsati dall'ISPRA, comprensivi di commissioni, tasse e diritti d'agenzia, al netto dell'IVA.

Le percentuali di suddivisione dei sopra citati importi, stimate su dati consuntivi medi degli anni precedenti, sono riportate nel seguente dettaglio, distribuite per tipologia di servizi:

Tipologia servizi	Percentuale	Importo annuo stimato	Importo quadriennio stimato
Biglietti aerei nazionali		425.000,00	1.700.000,00
Biglietti aerei internazionali		500.000,00	2.000.000,00
Biglietti ferroviari		75.000,00	300.000,00
Vouchers alberghieri e servizi accessori		300.000,00	1.200.000,00
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.300.000,00</b>	<b>5.200.000,00</b>

Tutti gli importi indicati nel presente articolo sono stimati sulla base dei dati relativi al quadriennio precedente e quindi non vincolanti per l'ISPRA, in quanto gli stessi potranno subire variazioni in aumento e/o diminuzione in relazione alle effettive esigenze dell'ISPRA ed agli specifici provvedimenti legislativi di finanziamento annuale delle attività dell'ISPRA. L'appaltatore sarà tenuto a rispettare tutte le richieste dell'ISPRA in tal senso. Tali importi sono espressi ai soli fini di una migliore valutazione da parte dell'appaltatore dell'offerta economica da presentare in sede di gara.

## Art. 6 - PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in base ai seguenti elementi di valutazione:

### 1. Offerta economica, fino a 70 punti.

L'offerta economica dovrà consistere in un ribasso unico percentuale da applicarsi ai diritti d'Agenzia ("fee") così definiti:

- Diritto d'Agenzia ("fee") richiesto dall'appaltatore per l'emissione di ciascun biglietto aereo internazionale. Tale diritto ha un importo massimo di € 15,00 (Euro quindici/00), oltre IVA;
- Diritto d'Agenzia ("fee") richiesto dall'appaltatore per l'emissione di ciascun biglietto aereo nazionale. Tale diritto ha un importo massimo di € 10,00 (Euro dieci/00), oltre IVA.

### 2. Offerta qualitativa.

L'offerta qualitativa dovrà consistere in un dettagliata descrizione relativa alla capacità tecnica dell'appaltatore di assicurare tutte le fasi del servizio oggetto dell'appalto. Il punteggio complessivo da assegnare all'offerta qualitativa può arrivare **fino a 30 punti**.

In particolare costituiranno oggetto di valutazione qualitativa la proposta di soluzioni avanzate o migliorative per i seguenti punti, per i quali si riportano anche i relativi criteri di attribuzione del punteggio:

**2.1 rispondenza dell'offerta alle specifiche esigenze operative e funzionali dell'ISPRA**, valutata attraverso l'analisi sia dei singoli servizi offerti sia del servizio nel suo complesso (quali, tra l'altro, le modalità di assistenza alla clientela offerte in favore dell'ISPRA, le modalità di prenotazione di servizi alberghieri, l'eventuale gestione in favore dell'ISPRA delle promozioni offerte dai vettori aerei, proposte di soluzioni migliorative del servizio in termini di automazione e di informatizzazione mediante la messa a disposizione dell'ISPRA di analisi per il controllo di gestione del "business travel", etc.): **da 0 a 15 punti**;

**2.2 eventuali servizi aggiuntivi offerti a costo zero e reputati di interesse per l'ISPRA**, proposte che garantiscano migliori livelli generali di funzionalità del

*Handwritten signature and initials*

servizio offerto (quali, tra l'altro, la disponibilità di strutture organizzative per l'assistenza alla clientela presso Aeroporti nazionali ed internazionali e Stazioni ferroviarie, la descrizione delle modalità di assistenza al passeggero in casi di emergenza, etc.): **da 0 a 5 punti**;

**2.3 termini di pagamento fatture**, dichiarati dall'Impresa per il pagamento delle fatture dalla data di ricevimento delle stesse. Detto termine, pena l'esclusione dalla gara, non potrà essere inferiore a trenta giorni: **da 0 a 5 punti**.

**2.4 possibilità di prevedere l'eventuale retrocessione all'ISPRA** di una cifra fissa (fino ad un massimo di 5 Euro) a valere sulle commissioni riconosciute all'appaltatore dalle Compagnie Aerce e da Trenitalia per ciascun biglietto emesso: **da 0 a 5 punti**. Il punteggio verrà così attribuito:

### **CRITERIO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO**

Il punteggio complessivo da attribuire all'offerta sarà determinato dall'applicazione della seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [ W_i * V(a)_i ]$$

dove:

$C(a)$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

$n$  = numero totale dei requisiti;

$W_i$  = punteggio attribuito al requisito (i);

$V(a)_i$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i);

$\sum_n$  = sommatoria.

I coefficienti  $V(a)_i$  saranno determinati nei seguenti modi:

a) relativamente agli elementi di valutazione 1., 2.3 e 2.4, attraverso la seguente formula:  
 $Ra/Rmax$ , dove:

$Ra$  = valore offerto dal concorrente a;

$Rmax$  = valore dell'offerta più conveniente.

b) relativamente agli elementi di valutazione 2.1 e 2.2, attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

L'ISPRA si riserva la facoltà di aggiudicare la presente gara anche in presenza di una sola offerta tecnicamente valida.

Il Commissario  
Prefetto Vincenzo Grimaldi

