

CAPITOLATO TECNICO - ALLEGATO "35" AL CAPITOLATO D'ONERI "SERVIZI" PER L'AMMISSIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DELLA CATEGORIA MERCEOLOGICA DI SEGUITO INDICATA, DEL SETTORE MERCEOLOGICO "ORGANIZZAZIONE VIAGGI" AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE AL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- *Categoria 1: Servizi Organizzazione Viaggi*

Versione 2.0

**Classificazione del documento: Consip Public
Luglio 2023**

Indice

1	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2	DEFINIZIONI GENERALI	3
3	DEFINIZIONI SPECIALI	3
4	CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI	5
4.1	Categorie di Ammissione.....	5
4.2	Codici CPV associati al settore merceologico alla Categoria di ammissione.....	5
4.3	Descrizione della Categoria 1:“ <i>Servizi Organizzazione Viaggi</i> ”	6
5	MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI	6
6	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	6
6.1	Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti	6
7	TERMINI E MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	6
7.1	BUSINESS TRAVEL	6
7.2	VIAGGI D'ISTRUZIONE	11
7.3	SOGGIORNI PER ANZIANI E DISABILI.....	12
8	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	13
9	PREZZI	13

1 STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Capitolato d’Oneri, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Gennaio 2022	1.0	Prima emissione, a seguito di ripubblicazione dei Capitolati d’Oneri MEPA	-
Luglio 2023	2.0	Aggiornamento riferimenti normativi	Par. 6.1, 7.1

2 DEFINIZIONI GENERALI

Ai fini del presente Capitolato Tecnico valgono le definizioni contenute nell’articolo 2 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (Allegato B del Capitolato d’Oneri).

3 DEFINIZIONI SPECIALI

Operatore Economico (“Agenzia di viaggio o **Tour Operator**”): è l’Operatore Economico cui l’Amministrazione si rivolge per l’erogazione dei servizi oggetto dell’appalto;

BTC (Business Travel Center): centro di prenotazione unificato ove vengono recepite dall’ Operatore Economico tutte le richieste di servizi da parte dell’Amministrazione;

Classe di viaggio: è la distinzione della tipologia di sistemazione del viaggiatore all’interno del mezzo di trasporto prevista dal Vettore e della qualità del servizio offerto a bordo, in termini di comfort e ristorazione, e per altri elementi accessori, quali la facilità di accesso agli altri servizi (es. check-in, sale lounge) e l’entità dei vantaggi derivanti dai programmi di fidelizzazione;

C.R.S. (Central Reservation System): sistemi di prenotazione di buono di viaggio (ad esempio ed in particolar modo voucher alberghieri) e titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea, biglietteria ferroviaria, biglietteria marittima);

Coupon: singolo titolo di viaggio che permette l’identificazione della singola tratta che si può percorrere con apposito vettore aereo, ferroviario, etc.;

Documento di Viaggio: il titolo di viaggio e/o buono di viaggio/soggiorno, emesso sia in formato elettronico (e-ticket) che cartaceo, ovvero qualsiasi documento emesso e utile all’espletamento del viaggio/trasferta (es. visto consolare, biglietto parcheggio in aeroporto, ecc.) ovvero utile ad usufruire del servizio richiesto;

E-ticket (forma contratta di Electronic Ticket = biglietto elettronico): titolo di viaggio emesso in formato elettronico con trasmissione dei dati identificativi della prenotazione principalmente a mezzo e-mail e/o SMS;

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d’Oneri “SERVIZI” per l’ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico “Organizzazione Viaggi” ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

Operatore Finale: il Vettore (aereo, ferroviario, marittimo, etc.)/la Struttura alberghiera/il Noleggiatore, più in generale le Imprese a cui si rivolge l'Operatore Economico per la prenotazione e l'acquisto di un viaggio aereo, ferroviario, marittimo, di un pernottamento, di un noleggio auto, etc.;

G.D.S. (Global Distribution System): sistemi di prenotazione di titoli di viaggio (ad esempio biglietteria aerea), e buoni di viaggio (ad esempio voucher alberghieri) e servizi a valore aggiunto;

I.A.T.A. (International Air Transport Association): l'organizzazione internazionale che unisce ed integra le varie reti di servizi delle compagnie aeree ad essa associate permettendo, ad esempio, di poter controllare i prezzi e le disponibilità dei voli delle compagnie stesse anche da parte dei viaggiatori;

Low Cost: acronimo utilizzato per identificare un vettore aereo che offre, in linea di massima, voli a "basso costo", rispetto alle principali compagnie aeree competitor, erogando a pagamento alcuni servizi che, diversamente, dal solito sono forniti a titolo gratuito dalle principali compagnie aeree (es. pre-assegnazione posto, *welcome drink*). Alcuni vettori Low Cost non sono prenotabili tramite G.D.S.;

Transaction fee: la remunerazione per l'Operatore Economico data da "un prezzo unitario" a fronte dei servizi resi per l'organizzazione di una trasferta per ciascuna transazione conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;

Management Fee: la remunerazione per l'Operatore Economico data dalla "percentuale sul l'importo di spesa di trasferta complessivo" a fronte dei servizi resi per ciascuna richiesta di organizzazione viaggi d'istruzione o di soggiorno anziani/disabili conclusa con l'emissione del/i titolo/i di viaggio;

Transazione: la singola attività svolta dall'Operatore Economico per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio;

Trasferta di lavoro: lo spostamento e/o il soggiorno provvisorio del dipendente al di fuori della propria sede lavorativa;

Tratta: il percorso da un punto geografico ad un altro, ivi inclusi i punti intermedi di transito e/o fermata, che viene identificato da un costo di percorrenza (tratte percorse con un mezzo aereo, ferroviario o navale);

Travel Policy: il/i documento/i che contiene/contengono l'insieme delle regole relative alle trasferte di lavoro dei dipendenti e/o dei collaboratori esterni (autorizzati ad usufruire del Servizio) di una Amministrazione quali ad esempio le procedure di autorizzazione interne, le tipologie di trasferta consentite a differenti profili di viaggiatore (come i viaggiatori "Top") e in definitiva tutte le norme di carattere operativo finalizzate all'erogazione del Servizio;

Trip plan: il "piano di viaggio" contenente le informazioni dettagliate della soluzione integrata di viaggio che comprende lo spostamento dal punto di interesse di partenza al punto di interesse di arrivo e/o il soggiorno provvisorio del dipendente;

Viaggiatore (o Titolare del Viaggio): il soggetto autorizzato dall'Amministrazione ad effettuare il viaggio/trasferta di lavoro;

Voucher: buono di viaggio/soggiorno attestante l'avvenuta prenotazione del servizio annesso alla trasferta di lavoro, ad esempio di un pernottamento presso una struttura ricettiva (albergo, residence, bed & breakfast, etc.) o di un'auto a noleggio. Nel suddetto buono di viaggio dovranno essere riportate tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione e svolgimento della trasferta;

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" per l'ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico "Organizzazione Viaggi" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

4 CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI

4.1 Categorie di Ammissione

Il presente Settore Merceologico si articola nella Categoria di Ammissione:

- *Categoria 1: Servizi Organizzazione Viaggi*

L'Operatore Economico dovrà selezionare almeno una delle Categorie previste nella procedura di Ammissione al MEPA.

4.2 Codici CPV associati al settore merceologico alla Categoria di ammissione

I codici CPV che possono essere oggetto di procedure di acquisto nell'ambito delle Categorie di ammissione relative al Settore Merceologico di cui al presente Capitolato tecnico sono i seguenti:

"CATEGORIA 1: "SERVIZI ORGANIZZAZIONE VIAGGI"

#	Codice	Descrizione
1	63511000-4	Organizzazione di viaggi tutto compreso
2	63512000-1	Vendita di biglietti di viaggio e di servizi di viaggio tutto compreso
3	63515000-2	Servizi relativi all'organizzazione di viaggi
4	55110000-4	Servizi di sistemazione alberghiera
5	55120000-7	Servizi alberghieri per riunioni e conferenze
6	55130000-0	Altri servizi alberghieri
7	55200000-2	Campeggi ed altre sistemazioni non alberghiere
8	55210000-5	Servizi di alloggio in ostelli della gioventù
9	55220000-8	Servizi di alloggio in campeggi
10	55221000-5	Servizi di alloggio in aree per roulotte
11	55240000-4	Servizi di centri di vacanza e case di villeggiatura
12	55241000-1	Servizi di centri di vacanza
13	55242000-8	Servizi di case di villeggiatura
14	55243000-5	Servizi di colonie per bambini
15	55250000-7	Servizi di affitto di alloggi per soggiorni di breve durata
16	63510000-7	Servizi di agenzie di viaggi e servizi affini
17	55100000-1	Servizi alberghieri

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" per l'ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico "Organizzazione Viaggi" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

4.3 Descrizione della Categoria 1: “Servizi Organizzazione Viaggi”

La categoria ha per oggetto la prestazione dei servizi per l’organizzazione e lo svolgimento di viaggi di istruzione e trasferte di lavoro, l’organizzazione e la gestione integrata del soggiorno di anziani autosufficienti e disabili non autosufficienti.

5 MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI

Il presente Settore Merceologico, in ragione delle specifiche caratteristiche dei Servizi che ne sono oggetto, prevede che tutti i CPV elencati al *paragrafo 4* possano essere negoziati esclusivamente attraverso una Richiesta di Offerta (**RdO**) o una Trattativa Diretta (**TD**).

6 REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

6.1 Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti

Nell’erogazione di tutti i Servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico trovano applicazione le leggi che disciplinano tali servizi [A1]

7 TERMINI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

7.1 BUSINESS TRAVEL

Oggetto del Servizio è la fornitura e la gestione integrata di tutti i servizi per l’organizzazione e lo svolgimento delle trasferte di lavoro del personale delle Amministrazioni Pubbliche, nello specifico:

- Prenotazione
- Emissione
- Consegna documenti (elettronici e cartacei)
- Cambio prenotazione
- Cancellazione e Rimborso
- Rilascio visti
- Fatturazione e Reportistica

L’Amministrazione potrà pertanto richiedere la prenotazione, l’emissione e la consegna dei seguenti Documenti di Viaggio:

- biglietti aerei;
- biglietti ferroviari;

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d’Oneri “SERVIZI” per l’ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico “Organizzazione Viaggi” ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

- biglietti marittimi;
- voucher per soggiorno (prenotazioni nazionali ed internazionali di alberghi e residence);
- voucher per il noleggio di veicoli a breve termine senza autista;
- visti consolari;
- altro.

L'Operatore Economico dovrà garantire il rispetto delle modalità di erogazione del servizio previste (livelli di servizio, tempi di predisposizione dei preventivi, tempi di consegna, etc.) dal **Soggetto Aggiudicatore**, idonee a garantire l'appropriato livello di sicurezza e di "protezione" del viaggio.

L'affidamento del servizio di Organizzazione del/dei viaggio/viaggi può avere ad oggetto:

- a) una specifica trasferta (es. organizzazione di una trasferta presso Dubai di 3 giorni per 2 dipendenti);
ovvero
- b) la gestione di più trasferte da svolgersi all'interno di un periodo di riferimento (es. gestione delle trasferte dei dipendenti della PA per il periodo novembre 2017-Novembre 2018).

Nel caso a) il **Soggetto Aggiudicatore** dovrà fornire tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione della trasferta affinché l'Operatore Economico possa formulare l'**Offerta**.

A titolo indicativo e non vincolante, si riporta di seguito un elenco di ipotesi di informazioni da esplicitare per la richiesta di organizzazione della singola trasferta:

- Informazioni relative al Viaggiatore:
 - Nome e Cognome viaggiatore
 - Tipologia di Viaggiatore * (Viaggiatore Semplice ovvero Viaggiatore TOP)
 - Numeri ovvero Codici relativi a Fidelity Card e/o Tessere Sconto e/o Tessere Frequent Flyer intestate al viaggiatore
 - Informazioni utili all'ottenimento di sconti diretti al singolo viaggiatore (es. viaggiatore con residenza in Sardegna o Sicilia)
 - Altre informazioni inerenti il Viaggiatore
 - Recapito e-mail per l'invio delle comunicazioni Viaggiatore ↔ l'Operatore Economico
 - Recapiti telefonici per l'invio delle comunicazioni Viaggiatore ↔ l'Operatore Economico
 - Riferimenti per la Consegna dei Documenti di Viaggio che non possono essere emessi in formato elettronico ed inviati a mezzo e-mail e/o fax (es. Passaporti, Visti Consolari).
- Sub-sezione "Biglietteria Aerea"
 - Data di partenza
 - Orario locale di partenza
 - Stazione Aeroportuale di partenza
 - Stazione Aeroportuale di destinazione
 - Classe di Viaggio

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" per l'ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico "Organizzazione Viaggi" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

- Flessibilità del titolo di viaggio richiesto (“tariffa aperta” ovvero “tariffa chiusa”)
 - Altre informazioni utili inerenti la prenotazione aerea richiesta (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc.; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc.).
- Sub-sezione “Biglietteria Ferroviaria”
- Data di partenza
 - Orario locale di partenza
 - Stazione Ferroviaria di partenza
 - Stazione Ferroviaria di arrivo
 - Classe di Viaggio
 - Altre informazioni utili inerenti la prenotazione ferroviaria richiesta (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc.; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc.; indicazione della tipologia di sistemazione desiderata, come nel caso di posto a sedere, cuccetta C4 ovvero C6, carrozza letto singolo, etc.; indicazione di treno che opera nelle ore notturne).
- Sub-sezione “Biglietteria Marittima”
- Data di partenza
 - Orario locale di partenza
 - Stazione Portuale di partenza
 - Stazione Portuale di destinazione
 - Classe di Viaggio
 - Sistemazione
 - Veicolo a seguito
 - Dati relativi al “veicolo a seguito” (obbligatorio * inserire, se selezionata l’opzione “Veicolo a seguito”, i dati relativi alla tipologia del veicolo – es. autovettura, motociclo, autocarro, etc. –, alla targa, alle misure e/o al modello e all’alimentazione unicamente se il veicolo è alimentato a gas o metano ovvero bi-fuel);
 - Altre informazioni utili inerenti il trasferimento marittimo richiesto (ad es. informazioni utili per la tutela della salute e sicurezza del passeggero anche legate ad aspetti di tipo alimentare, come nel caso di allergie, celiachia, etc.; informazioni su preferenze espresse dal viaggiatore, come nel caso della scelta del menù vegetariano, kosher, etc.).
- Sub-sezione “Noleggio a Breve Termine” senza autista
- Data di inizio noleggio
 - Orario locale di inizio noleggio
 - Data di fine noleggio
 - Orario locale di fine noleggio

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d’Oneri “SERVIZI” per l’ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico “Organizzazione Viaggi” ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

- Luogo di inizio noleggio¹
 - Luogo di fine noleggio²
 - Tipologia di autoveicolo (es. city car, berlina piccola)
 - Chilometri presunti di percorrenza
 - Altre informazioni³ utili inerenti il noleggio richiesto.
- Sub-sezione "Soggiorno"
- Data di inizio soggiorno
 - Data di fine soggiorno
 - Luogo soggiorno⁴
 - Categoria Struttura ricettiva (Albergo, Bed and Breakfast, etc...)
 - Classificazione Struttura Ricettiva (obbligatorio * qualora fosse stata indicata come categoria quella corrispondente a "Albergo" e qualora non fosse stata indicata l'Insegna della struttura ricettiva)
 - Tipologia di camera (SGL, DUS, etc.)
 - Trattamento (OB, BB, HB, FB)
 - Orario presunto di arrivo presso la struttura ricettiva (check-in)
 - Orario presunto di partenza dalla struttura ricettiva (check-out)
 - Emettere il buono di soggiorno con pagamento diretto del viaggiatore all'atto del check out dalla struttura ricettiva.
 - Altre informazioni utili inerenti il soggiorno richiesto (es. informazioni relative, ad eventuali servizi e/o dotazioni delle camere come il servizio sveglia e l'aria condizionata, la connessione internet wireless WiFi; indicazione se l'operatore debba ricercare la disponibilità del soggiorno anche ad una tariffa che preveda, nella policy di riferimento, l'impossibilità di modificare ovvero cancellare il soggiorno successivamente alla prenotazione se non a fronte del pagamento dell'intero importo ovvero di una o più notti; indicazione di preferenza verso una struttura ricettiva con caratteristica "green").
- Sub-sezione "Visto Consolare"
- Data di inizio trasferta

¹ Con "luogo di inizio noleggio" si intende la località di ritiro di un veicolo e, per facilitare l'individuazione dell'Agenzia di Noleggio da parte dell'Operatore Economico, la relativa area di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Ciampino" oppure "Milano zona Via Monte Napoleone".

² Con "luogo di fine noleggio" si intende la località di riconsegna di un veicolo e, per facilitare l'individuazione dell'Agenzia di Noleggio da parte dell'Operatore Economico, la relativa area di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Fiumicino" oppure "Milano vicino palazzo Regione Lombardia".

³ Informazioni relative ad eventuali caratteristiche del veicolo (autovettura 3 o 5 porte, etc.), dotazioni supplementari (catene o pneumatici invernali, navigatore satellitare), numero guidatori aggiuntivi (di norma massimo 2 guide aggiuntive) necessarie rispetto al viaggiatore.

⁴ Con "luogo soggiorno" si intende la località dove si desidera soggiornare e, ove non fosse stata indicata l'Insegna struttura ricettiva, la relativa area geografica di riferimento, ad esempio: "Roma Aeroporto Ciampino" ovvero "Milano zona Via Monte Napoleone" ovvero "Merano zona centro".

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" per l'ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico "Organizzazione Viaggi" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

- Data di fine trasferta
 - Nazione di destinazione
 - Altre informazioni e documenti necessari al rilascio del visto richiesto.
- Sub-sezione "Servizi Vari"
- Tipologia "Servizio vario" richiesto
 - Data di inizio servizio
 - Orario locale inizio servizio
 - Data di fine servizio
 - Orario locale fine servizio
 - Luogo di inizio servizio (si intende la località dove dovrà avere inizio il servizio richiesto e, ove necessario per aspetti organizzativi, la relativa area geografica di riferimento)
 - Luogo di fine servizio (si intende la località dove dovrà avere fine il servizio richiesto e, ove necessario per aspetti organizzativi, la relativa area geografica di riferimento)
 - Altre informazioni utili alla corretta prestazione del servizio richiesto.

Nel caso b) invece il **Soggetto Aggiudicatore** dovrà necessariamente fornire tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione della gestione delle trasferte affinché l'Operatore Economico possa formulare l'**Offerta**.

A titolo indicativo e non vincolante, si riporta di seguito un elenco di ipotesi di informazioni da esplicitare nella RDO per la gestione delle trasferte:

- fasce orarie di operatività del "booking";
- canale di comunicazione tra l'Operatore Economico e Viaggiatori (es. mail, telefono, travel tool, etc.);
- eventuale travel policy dell'Amministrazione;
- periodo di esecuzione contrattuale;
- modalità di fatturazione (separata per centro di costo, capitolo di spesa, etc.)
- modalità di produzione della reportistica (separata per centro di costo, capitolo di spesa, etc.).

L'Unità di misura della vendita di Servizi di Organizzazione Viaggi è la "**transazione**", ovvero ogni singola attività svolta dall'Operatore Economico per la prenotazione ovvero la modifica ovvero la cancellazione della prenotazione e che produce l'emissione o la riemissione di Documenti di Viaggio.

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico, fermo il rispetto delle soglie di cui all'art. 14, comma 1 del D. Lgs. n. 36/2023 sono ammessi Contratti aventi ad oggetto un numero massimo di transazioni pari a 600.

7.2 VIAGGI D'ISTRUZIONE

I viaggi d'istruzione sono classificati in:

- a) viaggi d'integrazione culturale:
 - in località italiane
 - all'estero
- b) viaggi d'integrazione della preparazione di indirizzo
- c) uscite didattiche: si effettuano nell'arco di una sola giornata, per una durata non superiore all'orario scolastico giornaliero, nell'ambito del territorio regionale di appartenenza dell'Amministrazione o territorio attiguo ad esso. Sono uscite didattiche quelle che implicano la partecipazione a manifestazioni diverse (conferenze, spettacoli teatrali, mostre, gare sportive ...), oppure visite ad aziende – laboratori – scuole - edifici e strutture pubbliche);
- d) visite guidate;
- e) viaggi connessi ad attività sportive;
- f) brevi soggiorni studio o gemellaggi tra scuole.

La validità delle offerte formulate dagli Operatori Economici sarà riferita alla data prevista dell'effettuazione del viaggio, salvo variazioni dei costi documentabili e non imputabili all'Operatore Economico (es.: cambi valutari, trasporto, carburante, pedaggi autostradali, posteggi, ingressi, tasse, etc.)

In caso di partecipazione al viaggio di istruzione di alunni in situazione di handicap dovranno essere osservate le seguenti indicazioni: a) il **Soggetto Aggiudicatore** dovrà indicare la presenza di allievi in situazione di handicap, i relativi servizi necessari e l'eventuale presenza di assistenti educatori culturali per una corretta e funzionale organizzazione nonché per una congrua formulazione dell'Offerta dell'Operatore Economico; b) agli allievi in situazione di handicap e agli assistenti educatori culturali dovranno essere forniti i servizi idonei, secondo la normativa vigente in materia.

Le quote di partecipazione saranno stabilite in relazione ad un numero minimo e massimo di persone paganti ed alla capienza dei mezzi di trasporto. In caso di difformità tra il numero di tali persone ed il numero di persone partecipanti comunicato dal **Soggetto Aggiudicatore**, il costo sarà ricalcolato ed indicato al **Soggetto Aggiudicatore** medesimo.

Il **Soggetto Aggiudicatore**, per l'affidamento dei servizi di organizzazione di viaggi rientranti nella sottocategoria in oggetto, dovrà necessariamente riportare tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione del rapporto

Classificazione del documento: Consip Public

Capitolato Tecnico - Allegato 35 al Capitolato d'Oneri "SERVIZI" per l'ammissione degli Operatori Economici della Categoria Merceologica di seguito indicata, del Settore merceologico "Organizzazione Viaggi" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione

contrattuale, così come previsto da norme vigenti sui pacchetti turistici, affinché l'Operatore Economico possa formulare l'**Offerta**.

7.3 SOGGIORNI PER ANZIANI E DISABILI

Il servizio ha per oggetto l'organizzazione e la gestione integrata del soggiorno di anziani autosufficienti e disabili non autosufficienti.

Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- trasporto di anziani e disabili con accompagnatori;
- alloggio in strutture ricettive in località di diversa natura;
- vitto con formula pensione completa o formula mezza pensione o sola colazione, a scelta dell'Amministrazione;
- servizi accessori richiesti dall'Amministrazione.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE RICETTIVE

Il soggiorno dovrà essere realizzato tramite sistemazione dei partecipanti in strutture ricettive aventi, a titolo indicativo, le seguenti caratteristiche:

- categoria tre stelle o di categoria superiore;
- tutte dotate di ascensore o, comunque, dotate di camere accessibili senza barriere architettoniche;
- le camere dovranno essere dotate di servizi privati;
- dovranno possedere tutti i requisiti per l'accoglienza dei partecipanti disabili (ivi compresi spazi comuni, camere, bagni a norma per la persona disabile).

SERVIZI A DISPOSIZIONE DEI PARTECIPANTI

Potranno essere richiesti, a titolo indicativo, i seguenti servizi:

- Mezzi di trasporto dotati di particolari ausili;
- Sistemazioni ricettive elaborate tenendo conto, per quanto possibile, delle richieste effettuate dai partecipanti nonché di particolari esigenze di carattere socio-sanitario;
- Sistemazione in camere matrimoniali e/o doppie e/o singole;
- Sistemazione in camera doppia delle persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti con proprio accompagnatore;
- Trattamento di pensione completa (prima colazione, pranzo e cena, bevande incluse) o con formula mezza pensione (bevande incluse) o sola colazione;
- Menù variato e sufficiente nelle singole portate, con facoltà di scelta fra più alternative;
- Disponibilità a preparare menù a richiesta per i partecipanti con particolari problemi di salute;
- Cambio della biancheria;
- Attività di animazione;
- Servizio di assistenza alla persona che garantisca aiuto e supporto nelle attività di vita quotidiane (igiene, vestizione, deambulazione, alimentazione);
- Servizio di assistenza infermieristica (es. somministrazione di farmaci, controllo di particolari diete, attuazione di interventi di pronto soccorso, etc.);
- Assicurazione R.C.T. e Infortuni.

Nel caso sia stato richiesto il servizio di soggiorno in località marittima comprensivo del servizio di spiaggia, il servizio potrà essere organizzato nel rispetto delle seguenti modalità:

- stabilimento balneare ubicato vicino all'albergo e comunque, a distanza di percorrenza effettiva non superiore a mt 150;
- spogliatoio,
- un ombrellone ogni due persone corredato di sedia e/o sdraio a scelta dei partecipanti.

8 CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione del Soggetto Aggiudicatore per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, il Soggetto Aggiudicatore si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto. Il Operatore Economico si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Operatore Economico da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

9 PREZZI

Per "Business Travel", l'Operatore Economico formulerà la propria offerta considerando l'applicazione del "diritto di agenzia" (ovvero, **transaction fee**) ad ogni transazione generata per l'emissione di ciascun titolo di viaggio. Per i "Viaggi d'Istruzione" e "Soggiorno Anziani/Disabili", l'Operatore Economico formulerà la propria offerta considerando l'applicazione del "diritto di agenzia" (ovvero, **management fee**) l'intero pacchetto di viaggio offerto. Tutti i prezzi indicati si intendono **IVA esclusa** e sono inclusivi di imposte, tasse e oneri. Si rinvia, in ogni caso, a quanto previsto al riguardo dalle relative Condizioni Generali di Contratto