



Allegato n. 6

Capitolato Speciale
Allegato alla bozza di contratto per

SERVIZIO DI AGENZIA VIAGGI – ANNI 2016 E 2017

1. - OGGETTO

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, marittimi) e di altri servizi di agenzia (prenotazioni alberghiere, prenotazione auto, rilascio visti, ecc.), in favore del personale di CEIPIEMONTE e dei soggetti esterni autorizzati.

Il servizio oggetto dell'appalto, come meglio specificato negli articoli successivi, consiste nella:

- Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi) per missioni in Italia e/o all'estero. Il servizio consiste nella prenotazione dei posti e nella fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali ed esteri, sia in Italia che all'estero, e l'emissione dei titoli di viaggio. L'Appaltatore deve prestare il servizio nel rispetto delle indicazioni fornite dal personale di CEIPIEMONTE e deve assicurare la ricerca e l'utilizzo delle tariffe più convenienti secondo il percorso più favorevole, tenuto conto della disponibilità di posti, delle richieste e necessità del passeggero.
- Prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia ed all'estero. Il servizio consiste nella prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri in Italia ed all'estero, in tutte le località sedi di missioni, anche mediante l'emissione di voucher prepagati.
- Servizi di autonoleggio. Il servizio consiste nella prenotazione e fornitura della vettura per autonoleggio, senza o con conducente, e relativi servizi accessori.
- Collaborazione per la stipula e la gestione di convenzioni. Il servizio consiste nella collaborazione tecnica per l'attivazione e la gestione di convenzioni e/o accordi commerciali con le compagnie aeree, ferroviarie, catene alberghiere, autonoleggi, ecc.
- Collaborazioni varie. Il servizio consiste in qualunque tipo di collaborazione: informazioni inerenti i passaporti, visti, disbrigo pratiche, attivazione dell'assicurazione sanitaria per paesi extraeuropei, ecc.

Si riporta nella seguente tabella la spesa stimata annua suddivisa per tipologia, ed il correlato numero annuo stimato di transazioni:

SPESA ANNUA STIMATA E NUMERO ANNUO STIMATO DI TRANSAZIONI

TIPOLOGIA DI SPESA	IMPORTO STIMATO	TRANSAZIONI STIMATE
Spesa aerea nazionale	25.000,00	50
Spesa aerea internazionale	35.000,00	230
Spesa ferroviaria	15.000,00	200
Spesa alberghiera	10.000,00	80
Altro (visti, pratiche varie, eventuali convenzioni)	5.000,00	20
TOTALE COMPLESSIVO ANNUO STIMATO	90.000,00	

Per transazione si intende il servizio svolto dell'Appaltatore per la emissione ovvero la cancellazione ed il cambio di: documenti di viaggio, titoli alberghieri, prenotazione veicolo per autonoleggio, richiesti dal personale di CEIPIEMONTE.



Resta inteso che le predette quantità non sono garantite dall'Appaltatore, quindi non sono vincolanti per CEIPIEMONTE, il quale pertanto non risponderà nei confronti dell'Appaltatore in caso in cui le transazioni generali risultino complessivamente inferiori o diversamente distribuite rispetto alle suddette attività.

L'Aggiudicatario si impegna a iniziare la prestazione del Servizio a partire dalla data dell'aggiudicazione provvisoria ed in pendenza di aggiudicazione definitiva.

Resta inteso che il presente incarico è conferito senza vincolo di esclusiva. Pertanto CEIPIEMONTE si riserva il diritto di acquistare biglietti online laddove si riscontrassero tariffe indiscutibilmente più convenienti.

2. - CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SINGOLI SERVIZI

La descrizione dei servizi di seguito riportata rappresenta un minimo inderogabile alle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il miglior risultato del servizio.

L'Appaltatore dovrà fornire tutti i servizi oggetto del presente capitolato, con organizzazione a suo completo carico e a suo completo rischio.

2.1. Servizi di prenotazione (biglietteria aerea/ferroviaria/marittima, strutture alberghiere, autonoleggi)

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) deve prevedere la prenotazione e la fornitura dei biglietti per conto di vettori nazionali ed esteri nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessa.

Al fine di garantire che la fornitura dei documenti di viaggio avvenga in tempi utili, l'Appaltatore dovrà comunque provvedere all'espletamento del servizio entro le 24 (ventiquattro) ore naturali e consecutive successive alla richiesta inoltrata da CEIPIEMONTE, salvo richieste ritenute **particolarmente urgenti**, le quali dovranno essere evase entro 2 (due) ore dalla richiesta.

Detto servizio dovrà essere prestato assicurando sempre la ricerca e l'utilizzo delle tariffe più convenienti rispetto al mercato. L'Appaltatore dovrà, anche in presenza di convenzioni, assicurarsi che a parità di condizioni non esista nel dato momento una tariffa migliore.

In relazione alla biglietteria aerea, le richieste da parte di CEIPIEMONTE riporteranno l'indicazione dell'aeroporto di partenza, di arrivo ed i relativi orari. L'Appaltatore, coerentemente alla richiesta pervenuta, dovrà proporre il vettore ed il volo ottimale, apportando se necessario, eventuali variazioni minime dell'orario di partenza del volo indicato dal richiedente garantendo comunque un servizio equivalente e l'arrivo negli orari previsti.

Il servizio di prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri (vouchers), in Italia o all'estero, consiste nella prenotazione e fornitura dei servizi alberghieri individuando ed applicando le tariffe più convenienti anche derivanti da eventuali convenzioni.

La prenotazione alberghiera dovrà riportare: i riferimenti della struttura (nome, indirizzo e numero di telefono), categoria dell'albergo, tipologia di camera, orario di check-in e check-out della camera, servizi inclusi, numero di notti, costo e diritto di agenzia.

Il servizio di prenotazione dei servizi di autonoleggio e dei relativi accessori, eventualmente richiesti all'Appaltatore, dovrà comprendere ogni incombenza amministrativa relativa alla prenotazione ed alla scelta della tariffa più conveniente in Italia e all'estero.

La prenotazione dovrà riportare: i riferimenti del vettore (nome, indirizzo e numero telefonico, fax e indirizzo e-mail), tipologia del veicolo noleggiato, data e riferimenti del ritiro e data e riferimenti della riconsegna, l'elenco dei servizi inclusi, l'elenco delle coperture assicurative presenti e dei relativi massimali, condizioni contrattuali, costo e diritti di agenzia.



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

2.2 Cancellazioni

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio di cancellazione dei documenti, laddove previsti dal Vettore erogatore del servizio, nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste nella documentazione inviata a CEIPIEMONTE a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione.

La pratica di cancellazione dei documenti sarà avviata da CEIPIEMONTE tramite l'invio all'Appaltatore di apposita comunicazione di cancellazione.

Il servizio di cancellazione di un documento di viaggio comporterà per CEIPIEMONTE la corresponsione a favore dell'Appaltatore del solo importo dei diritti di agenzia offerto in sede di gara. L'Appaltatore sarà tenuto ad attivare le pratiche di cancellazione e ad addebitare il relativo importo. A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cancellazione l'Appaltatore dovrà darne tempestiva comunicazione mail a CEIPIEMONTE .

Resta inteso che laddove l'attivazione della pratica di cancellazione generi l'addebito di penali sul costo del documento per cui si chiede la cancellazione, CEIPIEMONTE corrisponderà all'Appaltatore l'importo dovuto.

2.3 Rimborsi

Il servizio consente a CEIPIEMONTE di ottenere i rimborsi dei biglietti aerei non utilizzati, nei limiti imposti dai Vettori, così come indicato nella documentazione inviata a CEIPIEMONTE a seguito dell'avvenuta prenotazione/emissione, nonché per il mancato o parziale utilizzo del biglietto ferroviario per ritardi, cancellazioni, ecc.

Qualora la documentazione non fosse completa, l'Appaltatore deve contattare tempestivamente CEIPIEMONTE, al fine di ottenere la documentazione mancante.

La somma da rimborsare deve essere comunicata tempestivamente affinché CEIPIEMONTE possa provvedere alla compensazione.

2.4 Cambio prenotazione

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio di cambio prenotazione dei documenti già inviati, laddove tale modalità sia prevista da parte delle società erogatrici del servizio, nel rispetto delle modalità e dei tempi resi noti a CEIPIEMONTE congiuntamente all'invio dei documenti stessi.

La pratica di cambio prenotazione sarà attivata da CEIPIEMONTE tramite l'invio di una comunicazione mail di cambio prenotazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'Appaltatore dovrà darne comunicazione via e-mail a CEIPIEMONTE e, quindi, consegnare i nuovi documenti emessi.

Il servizio di cambio prenotazione di documenti già inviati comporterà un costo per CEIPIEMONTE dovuto all'Appaltatore pari all'importo unitario offerto in sede di gara, al netto dell'IVA, moltiplicato per ciascun documento per il quale si chiede il cambio prenotazione.

A seguito della positiva attività di chiusura della pratica di cambio prenotazione, l'Appaltatore dovrà darne comunicazione a CEIPIEMONTE tramite e-mail.

Resta inteso che laddove l'attivazione della pratica di cambio prenotazione generi l'addebito di penali sul costo del documento per il quale si richiede di effettuare il cambio di prenotazione, CEIPIEMONTE corrisponderà all'Appaltatore l'importo dovuto.

2.5 Rilascio visti

Su richiesta di CEIPIEMONTE, l'Appaltatore è tenuto a gestire le procedure di emissione del visto consolare necessario per l'esecuzione di una missione, interfacciandosi direttamente con le rappresentanze diplomatiche (ambasciate e/o consolati) di pertinenza.



L'Appaltatore dovrà consegnare la documentazione richiesta entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della richiesta, pena l'applicazione delle penali.

Il servizio di gestione delle pratiche per visti consolari comporterà, in aggiunta alla corresponsione delle spese consolari sostenute da parte dell'Appaltatore per l'emissione del visto, un costo per CEIPIEMONTE dovuto all'Appaltatore di € 30,00 (trenta/00), al netto dell'IVA.

2.6 Business Travel Center (Btc)

L'Appaltatore deve assolvere a tutti i servizi previsti dal presente capitolato mediante un Business Travel Center (di seguito nominato, per brevità, BTC), dedicato a CEIPIEMONTE, che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di prenotazione e acquisto di titoli di viaggio e/o alberghieri nonché per qualunque servizio e/o informazione necessaria a CEIPIEMONTE.

Il BTC dovrà essere disponibile per tutta la durata contrattuale. Al riguardo l'Appaltatore dovrà comunicare il numero telefonico di riferimento, indirizzo e-mail e di posta elettronica certificata; quest'ultimo dovrà avere attiva la funzionalità di avviso automatico di risposta al mittente sulla ricezione di ciascuna mail inviata da CEIPIEMONTE.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi il sabato, e le festività infrasettimanali, con orario dalle ore 09.00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00.

Fermo restando quanto previsto in tema di orario di funzionamento del BTC, l'Appaltatore deve garantire comunque un recapito telefonico per eventuali richieste al di fuori dell'orario sopra indicato, e per le giornate festive e prefestive, al fine di gestire eventuali casi di emergenze a fronte di particolari necessità e di provvedere all'effettuazione di una nuova prenotazione o modifica di una prenotazione esistente.

L'organico del BTC da destinare alle esigenze ed ai servizi richiesti da CEIPIEMONTE, coordinato dal Responsabile di Servizio di cui al successivo punto 5 del presente Capitolato, deve essere composto da operatori di provata affidabilità e competenza, ed in possesso dei requisiti tecnico-professionali richiesti dalla normativa vigente.

2.7 Organizzazione eventi

Su richiesta di CEIPIEMONTE, l'Appaltatore dovrà essere in grado di gestire autonomamente o prestare assistenza nell'organizzazione di eventi legati all'attività di CEIPIEMONTE stesso (workshop, convegni, seminari, ecc.) per delegazioni di varia entità in rappresentanza di CEIPIEMONTE all'estero e sul territorio nazionale. Per ogni evento deve essere garantita un'assistenza continua volta a risolvere tutti i problemi e gli imprevisti che potranno verificarsi (cancellazione dei voli, cambiamenti di itinerari, variazioni e ampliamento delle prenotazioni, emergenze, ricerca bagagli smarriti, servizio passaporti e visti, ecc.).

3. - MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si riterrà attivato con la richiesta di prenotazione inviata da CEIPIEMONTE al BTC dell'Appaltatore, secondo le modalità informatiche che verranno concordate con l'operatore economico aggiudicatario.

A seguito della ricezione della richiesta di prenotazione, l'Appaltatore dovrà verificare le soluzioni di missione rispondenti alle esigenze espresse nella stessa.

L'Appaltatore, in base alle soluzioni di missione individuate, dovrà quindi trasmettere a CEIPIEMONTE la propria "proposta di prenotazione", nel rispetto dei termini di cui al precedente punto 2.

A seguito della ricezione della "proposta di prenotazione", è facoltà di CEIPIEMONTE valutare le soluzioni di missione proposte dall'Appaltatore, purché entro il periodo di validità di ciascuna soluzione di missione comunicata.

Resta inteso che, superato il periodo di validità, l'Appaltatore non è tenuto a garantire l'eventuale prenotazione della soluzione di missione inviata.



In caso di accettazione di una delle missioni proposte, CEIPIEMONTE dovrà inoltrare la relativa conferma della proposta, secondo modalità e strumenti informatici concordati con l'operatore economico aggiudicatario.

Nel caso in cui, a seguito delle opportune verifiche, non sia in grado di individuare nessuna soluzione di missione, l'Appaltatore dovrà urgentemente darne riscontro a CEIPIEMONTE, motivando opportunamente le ragioni della indisponibilità di soluzioni ed indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative.

L'Appaltatore è tenuto a seguito della ricezione della "Conferma proposta prenotazione" inviata da CEIPIEMONTE a:

1. prenotare i documenti relativi alla soluzione di missione accettata;
2. emettere i documenti prenotati e pagarne anticipatamente i relativi costi.

L'Appaltatore è responsabile a tutti gli effetti sia della correttezza dei documenti da prenotare ed emettere, sia 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'Appaltatore dovrà 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 visti consolari, il periodo di validità del passaporto richiesto per il paese di destinazione, numeri utili in caso di emergenza, ecc.

Nel caso in cui, a seguito della ricezione della "conferma proposta prenotazione", l'Appaltatore 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 a CEIPIEMONTE, lo stesso Appaltatore dovrà tempestivamente darne riscontro a CEIPIEMONTE, indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative, nel rispetto delle stesse modalità stabilite per l'invio di ciascuna soluzione di missione di cui al precedente paragrafo.

Resta inteso che, in caso di prenotazione non disponibile, la precedente "richiesta di prenotazione" è da intendersi revocata, senza che CEIPIEMONTE debba emettere la relativa comunicazione scritta.

A seguito delle attività di prenotazione ed emissione, l'Appaltatore è tenuto ad erogare il servizio di consegna dei documenti esclusivamente in formato elettronico.

I documenti emessi dovranno essere consegnati a CEIPIEMONTE in formato elettronico non modificabile allegato alla e-mail trasmessa al viaggiatore (utente) e per conoscenza a CEIPIEMONTE, nel rispetto dei termini di cui al precedente articolo 2.

L'Appaltatore dovrà prevedere un servizio "urgente" – di cui al precedente articolo 2.1 - nel caso in cui il giorno della presunta partenza coincida con il giorno di invio della richiesta di emissione documenti da parte di CEIPIEMONTE; tale servizio comporta l'esecuzione dell'intero processo di verifica delle soluzioni di missione, prenotazione, emissione e consegna dei relativi documenti.

4. - ONERI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto svolgimento del servizio, impegnandosi a:

- fornire i servizi di cui al presente capitolato, con l'impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito a CEIPIEMONTE di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto, noleggio, manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio;
- farsi carico di tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della presente procedura, nonché di ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque opportuna per un corretto adempimento alle obbligazioni previste;
- osservare le norme derivanti dalle leggi ed accordi in materia di assunzione della mano d'opera e contro gli infortuni sul lavoro;
- rispettare tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;



- sottoporre tutte le prenotazioni richieste ad un rigoroso controllo di qualità ed applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle convenzionate;
- corrispondere quanto dovuto ai fornitori dei titoli di viaggio;
- attivarsi per porre in essere tutte le iniziative utili ad individuare soluzioni alternative in caso di difficoltà di viaggi a causa di scioperi, aeroporti chiusi o altro;
- comunicare a CEIPIEMONTE immediatamente o al massimo entro tre giorni lavorativi da quello in cui ne ha avuto conoscenza l'inizio e la cessazione di qualunque fatto o avvenimento, giudicato evento di forza maggiore, da cui possa derivare ritardo o altro pregiudizio nell'adempimento del contratto;
- fornire a CEIPIEMONTE, al fine di effettuare un'analisi dei costi generali ed identificare le possibili aree di miglioramento, un servizio di reportistica eventualmente richiesto.

Resta inteso che l'Appaltatore opererà esclusivamente quale intermediario delle società che forniscono i vari servizi. Di conseguenza tutti i servizi si intenderanno resi in base ai termini ed alle condizioni dei rispettivi contratti. L'Appaltatore, che comunque è impegnato per la risoluzione di eventuali problematiche in merito al servizio, non sarà responsabile per gli eventuali danni subiti da CEIPIEMONTE per inadempienze o fatti in ogni caso imputabili ai fornitori stessi.

5. - RESPONSABILE DI SERVIZIO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore deve segnalare, come indicato all'art. 14 del contratto, un proprio referente di provata capacità, adeguata competenza nell'ambito dell'appalto, con piena conoscenza delle norme che regolano lo svolgimento del servizio, con poteri e mezzi adeguati a garantire tutti gli obblighi contrattuali.

Tale referente dell'Appaltatore, denominato "Responsabile di servizio", dovrà essere notificato a CEIPIEMONTE prima della stipula del contratto.

Il Responsabile di Servizio, in particolare, ha il compito di coordinare l'organico del BTC da destinare alle esigenze ed ai servizi richiesti da CEIPIEMONTE, deve programmare, controllare e far osservare al personale impiegato, le funzioni e i compiti stabiliti, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni.

Il Responsabile di Servizio dovrà sempre essere reperibile; nei periodi di ferie o altra assenza, il Responsabile di Servizio dovrà indicare altra persona designata dall'Appaltatore in sua temporanea sostituzione.

CEIPIEMONTE si rivolgerà direttamente al Responsabile di Servizio dell'Appaltatore per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'esecuzione del servizio. Quanto sarà dichiarato e/o sottoscritto dal Responsabile di Servizio, sarà considerato dichiarato e/o sottoscritto in nome e per conto dall'Appaltatore.

6. - VERIFICHE E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'articolo 120 del D.Lgs. 163/2006, il servizio oggetto del presente Contratto sarà sottoposto a verifica di conformità delle prestazioni eseguite a quelle pattuite.

Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che le prestazioni siano state eseguite nel rispetto delle condizioni, modo, termini e prescrizioni previsti contrattualmente e nel rispetto della normativa di settore. La verifica di conformità avverrà in corso di esecuzione al termine di ogni annualità di durata contrattuale, ai sensi dell'articolo 313, comma 2, lettera b), del DPR 207/2010.

Il Direttore dell'Esecuzione del contratto comunicherà al Responsabile del Servizio dell'Appaltatore, con congruo preavviso, la data o le date in cui intervenire per le operazioni di verifica alle quali dovrà presenziare anche un rappresentante dell'Appaltatore, ai sensi dell'articolo 317, comma 1, del citato DPR 207/2010.

In caso di verifica di conformità con esito negativo, l'Appaltatore dovrà provvedere, nel termine fissato, ad adempiere alle prescrizioni impartite dal Direttore dell'Esecuzione del contratto o



comunque ad effettuare tutti gli adempimenti nello svolgimento del servizio necessari a garantire il pieno rispetto delle condizioni contrattuali e a risolvere eventuali disfunzioni o irregolarità. Delle operazioni di verifica sarà redatto un verbale nel quale, saranno descritte le verifiche compiute e i risultati ottenuti. Detto verbale dovrà essere sottoscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto e dal rappresentante dell'Appaltatore.

Il Direttore dell'Esecuzione del contratto, quale incaricato della verifica di conformità, rilascerà il certificato di conformità di cui all'art. 322 del DPR 207/2010, quando risulti che l'Appaltatore abbia completamente e regolarmente svolto tutte le prestazioni contrattuali. Il certificato di conformità verrà quindi trasmesso per la sua accettazione all'Appaltatore, la quale dovrà firmarlo nel termine di quindici giorni dal ricevimento dello stesso e restituirlo al Direttore dell'Esecuzione del contratto.

7. - MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Rendicontazione mensile

Con riferimento alle prestazioni oggetto del presente capitolato di cui al punto 2, l'Appaltatore dovrà far pervenire a CEIPIEMONTE - entro il primo giorno del mese successivo a quello di riferimento - tramite posta elettronica all'indirizzo amministrazione@centroestero.org, un dettagliato rendiconto per ciascun centro di costo in ordine alle prestazioni fornite nel mese secondo un'elencazione ordinata cronologicamente, a cui seguirà fattura di cui al successivo punto 7.2

In particolare, il contenuto di tale rendiconto dovrà riportare:

- riferimento del contratto, relativo numero CIG ed eventuale numero CUP;
- centro di costo richiedente la prestazione, così come risultante dalla richiesta di prenotazione e acquisto;
- nominativo della persona che ha usufruito della prestazione;
- tipologia della prestazione (biglietto aereo, ferroviario, pernottamento, ecc.);
- numero biglietto aereo o codice del biglietto ferroviario;
- località di partenza e di arrivo;
- data di utilizzo della prestazione;
- check-in e check-out (pernottamenti alberghieri);
- importo anticipato per la prestazione;
- eventuali penali, spese per cambio e annullamento prenotazione, eventuali note a credito, spese per visti;
- eventuali storni per conguagli delle spese effettuati nei mesi precedenti.

Il contenuto definitivo del rendiconto, fatte salve le voci sopra descritte, sarà comunque concordato tra Appaltatore e CEIPIEMONTE, prima della stipula del contratto.

Ciò posto il pagamento delle fatture e dei rimborsi dovuti in base ai rendiconti mensili di ciascun centro di costo verrà disposto nei termini di legge mediante accredito sul conto corrente bancario indicato dall'Appaltatore di cui all'art. 16 del contratto.

Resta infine inteso che CEIPIEMONTE, prima di procedere al pagamento del corrispettivo, acquisirà d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) attestante la regolarità dell'Appaltatore in ordine al versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

7.2 Fatturazione e pagamenti

L'Appaltatore dovrà emettere, con cadenza mensile, entro il giorno 7 (sette) di ogni mese e dopo aver ricevuto risposta affermativa al controllo del rendiconto mensile di cui al precedente punto 7.1, le fatture relative ai centri di costo riferibili.

Tali fatture dovranno essere intestate a: Centro Estero per l'Internazionalizzazione, Corso Regio Parco n. 27, 10152 – Torino, P.I. 09489220013 e trasmesse a mezzo posta elettronica all'indirizzo amministrazione@centroestero.org. La fattura dovrà quindi indicare, in modo chiaro ed inequivocabile, per ogni singola prestazione, il riferimento a ciascun rendiconto emesso nel mese di



riferimento ed il relativo diritto d'Appaltatore (fee), così come offerto in sede di gara nella propria offerta economica.

L'Appaltatore emetterà altresì eventuali note di credito per storni del mese precedente dovuti a cancellazioni, cambio prenotazioni o errori non elencati nella correlata fattura.

CEIPIEMONTE procederà quindi a verificare l'ammissibilità e la correttezza delle voci fatturate nonché la corrispondenza delle stesse con i dati riportati nei rendiconti mensili.

CEIPIEMONTE si riserva in questa fase di applicare le eventuali penali previste di cui all'art. 5 del contratto.

L'Appaltatore dovrà altresì emettere regolare fattura per tutte le spese di viaggio da esso anticipate per conto di CEIPIEMONTE: per emissione e invio dei documenti richiesti; per eventuali penali relative a cancellazioni di documenti applicate dalle società erogatrici dei servizi; per eventuali penali relative a cambi prenotazione di documenti applicate dalle società erogatrici dei servizi; per l'eventuale rilascio di visti consolari strettamente connesse all'ottenimento dei medesimi presso i competenti uffici consolari.

8. - REVISIONE DEI DIRITTI DI AGENZIA

I diritti di Agenzia offerti in sede di gara rimarranno fissi ed invariabili per il primo anno di durata del contratto. Nel secondo anno di durata contrattuale la revisione dei prezzi potrà essere riconosciuta, su istanza di parte e previa istruttoria condotta da CEIPIEMONTE, secondo le modalità previste dall'art. 115 del D.Lgs. 163/2006. In assenza dei dati sui costi standardizzati di cui all'art. 7, comma 4, lettera c), comma 5 del D.Lgs. 163/2006, la revisione potrà essere riconosciuta, sempre su istanza di parte e previa istruttoria condotta da CEIPIEMONTE.

9. - VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Il servizio fornito dovrà corrispondere a quanto disciplinato dal presente capitolato e dall'offerta tecnica prodotta dall'Appaltatore in sede di gara.

E' facoltà di CEIPIEMONTE effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, per mezzo del Direttore dell'Esecuzione del Contratto o da suoi delegati, controlli al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito.

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'espletamento del servizio, CEIPIEMONTE si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata contrattuale, indagini a campione, dette anche indagini di "customer satisfaction". I risultati di tali indagini saranno utilizzati per rilevare il grado di apprezzamento. Le indagini di "customer satisfaction" saranno effettuate inviando periodicamente un questionario ad un campione rappresentativo di utenti che abbiano usufruito del servizio oggetto di indagine.