



Allegato 1

SERVIZIO CONTRATTI E CENTRALE ACQUISTI

CAPITOLATO TECNICO

Servizi di organizzazione viaggi

Versione 1.0

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2.	PREMESSA	4
3.	DEFINIZIONI GENERALI.....	5
4.	PUBBLICAZIONE CATALOGO E MODALITA' DI ACQUISTO	10
4.1	Pubblicazione dei cataloghi	10
4.2	Acquisto di servizi tramite RDO.....	10
5.	REQUISITI DEI SERVIZI OGGETTO DI ABILITAZIONE	11
5.1	Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti.....	11
5.2	Operatori addetti ai servizi.....	11
5.2.1	Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente.....	11
5.3	Attributi base e specifici	12
5.4	Attributi Base	12
5.5	Limiti di Validità dell'Offerta	14
5.6	Servizi di organizzazione viaggi.....	14
5.6.1	Servizi: CPV 63515000 – Servizi relativi all'organizzazione di viaggi	14
5.6.2	Servizi: CPV 63511000– Organizzazione di viaggi tutto compreso.....	15
6.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	18
6.1	Importo minimo di erogazione.....	18
6.2	Responsabilità obblighi ed oneri a carico del fornitore	18
6.3	Termini di erogazione del servizio.....	19
6.4	Servizi alle Amministrazioni.....	19
7.	PREZZI E TERMINI DI PAGAMENTO	21
7.1	Prezzi.....	21
7.2	Termini di pagamento	21
7.3	Penali.....	21

1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Bando, il presente documento è stato oggetto di modifiche e/o integrazioni di seguito riportate.

Data e numero determina di approvazione	Versione	Descrizione	Parti modificate
N.A.	1.0	Prima emissione	-

2. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici e normativi, la partecipazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento per la categoria merceologica “**Servizi di organizzazione viaggi**” con le relative CPV indicate:

Descrizione servizio	CPV
Organizzazione di viaggi tutto compreso	63511000
Servizi relativi all'organizzazione di viaggi	63515000

Quanto esposto nel capitolato definisce le caratteristiche tecniche e prestazionali minime che devono avere i servizi per l'inserimento nei cataloghi del Mercato Elettronico su cui la Provincia autonoma di Trento e gli Enti abilitati possono effettuare Richieste di Offerta o Ordini diretti.

Le caratteristiche tecniche e prestazionali dei suddetti Servizi devono essere conformi alle specifiche ed agli standard prescritti dal presente Capitolato.

3. DEFINIZIONI GENERALI

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini assume il significato di seguito riportato:

Abilitazione al Mercato Elettronico (o Abilitazione): il risultato della procedura che consente l'attribuzione delle autorizzazioni necessarie a vendere i propri servizi nel Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento;

Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti (o A.P.A.C.): l'Agenzia istituita ai sensi dell'articolo 39 bis della L.P. 16 giugno 2006, n. 3 e successive modifiche ed integrazioni;

Amministrazioni: le Amministrazioni e gli altri Enti e Società che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 bis della L.P. 19 luglio 1990, n. 23 e 39 bis, commi 3 e 3 bis della L.P. 16 giugno 2006, n. 3 sono legittimate ad utilizzare il Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento;

Attributi Base: caratteristiche comuni ai Metaprodotto (es: denominazione commerciale, prezzo, unità);

Attributi Specifici: caratteristiche specifiche di ciascun Metaprodotto;

Bando di Abilitazione (o Bando): il bando per l'Abilitazione (comprensivo dei relativi allegati) degli operatori economici al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento ai sensi dell'articolo 30 del D.P.G.P. 22 maggio 1991 n. 10-40/Leg;

Call Center: il servizio di assistenza e supporto all'utilizzo del Sistema fornito dal Gestore del Sistema;

Capitolato tecnico: l'allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento che contiene la descrizione dei requisiti e delle caratteristiche dei servizi necessari per l'abilitazione dell'operatore economico;

Catalogo: l'elencazione dei Servizi e delle relative caratteristiche offerti dal Fornitore ed esposti all'interno del Sistema, secondo la struttura predefinita indicata nel Sito;

Categoria del bando di abilitazione: una delle categorie merceologiche in cui si articola il Bando di Abilitazione;

Codice dei contratti pubblici: D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recante “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”;

Codice dell'Amministrazione digitale (o CAD): il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 recante “Codice dell'amministrazione digitale”;

Condizioni Generali di Contratto: le clausole contrattuali uniformi standardizzate che disciplinano il contratto concluso nel Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento tra Amministrazioni e Fornitori in conformità a quanto stabilito da ciascun Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento;

Condizioni Particolari di Contratto: le clausole contrattuali eventualmente predisposte dall'Amministrazione nel caso di acquisto tramite Richiesta di Offerta ad integrazione o in deroga al contratto e/o alle Condizioni Generali di Contratto;

Contratto: il contratto di prestazione dei Servizi concluso nell'ambito del Sistema tra Amministrazioni e Fornitori;

Criteri e modalità di utilizzo del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento (ME-PAT): il documento, approvato dalla Giunta Provinciale, che disciplina il funzionamento del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento, nel rispetto ed in attuazione della normativa provinciale, definendo, tra l'altro, le condizioni di legittimazione e di accesso, i termini e le modalità operative di utilizzo del medesimo, di seguito denominato Criteri e modalità;

Documenti del Mercato Elettronico: l'insieme della documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento, ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, il bando di volta in volta rilevante e i relativi Allegati - il Capitolato Tecnico, le Condizioni Generali di contratto, i Criteri e modalità, le indicazioni e le istruzioni inviate agli Utenti registrati e/o pubblicate sul Sito, nonché in generale tutti gli atti e i documenti che disciplinano la Registrazione, l'Abilitazione, l'accesso e l'utilizzo del Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento nel Sistema da parte dei soggetti a ciò legittimati;

Domanda di Abilitazione: la domanda che il soggetto richiedente deve compilare ed inviare all'A.P.A.C. attraverso la procedura prevista;

Firma digitale: un particolare tipo di firma elettronica avanzata, basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi dell'art. 1, lett. s) del CAD;

Fornitori: gli operatori economici abilitati al Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento che offrono Servizi attraverso il Sistema;

Gestore del Sistema: il soggetto responsabile della conduzione tecnico-informatica del sistema, ai sensi dell'art. 24 del D.P.G.P. 22 maggio 1991 n. 10-40/Leg è la società Informatica Trentina S.p.a;

Giorno lavorativo: dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi;

Identificazione Informatica: la validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. u-ter) del CAD;

Importo Minimo del Servizio: l'importo minimo definito dal capitolato tecnico fatturabile per ciascun contratto per il quale l'Amministrazione richiede al Fornitore l'erogazione del servizio mediante Ordine diretto nel Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento e al di sotto del

quale l'ordine diretto è privo di efficacia e pertanto il Fornitore non è tenuto ad effettuare la prestazione;

Legale Rappresentante del Fornitore: il soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e l'Abilitazione nel Sistema in nome e per conto del Fornitore;

Luogo di Consegna: l'indirizzo indicato nell'Ordine diretto o nella Richiesta di Offerta dal Punto Ordinate presso il quale deve essere effettuata l'erogazione dei Servizi oggetto del medesimo ordinativo e non necessariamente coincidente con quello del Punto Ordinate; in tal senso l'indirizzo del Punto Ordinate può variare dall'indirizzo del Punto di consegna;

Mercato Elettronico della Provincia autonoma di Trento (o ME-PAT): il sistema di acquisto telematico della Provincia autonoma di Trento realizzato ai sensi dell'articolo 30 del D.P.G.P. 22 maggio 1991, n. 10-40/Leg.;

Metaprodotto: il Servizio generico a cui è associato un insieme di Attributi Base che lo descrivono;

Offerta: la proposta contrattuale inviata dal Fornitore all'Amministrazione a seguito del ricevimento di una Richiesta di Offerta;

Operatori economici: le imprese e i consorzi di cui all'art. 45, lettere a), b) e c) , e le reti di imprese di cui all'art. 45 lett. f) dotate di soggettività giuridica, del D.Lgs. 50/2016 che, ai sensi dei Criteri e modalità, sono legittimati a chiedere l'Abilitazione al ME-PAT;

Ordine diretto (o Ordine): la manifestazione di volontà predisposta ed inviata dall'Amministrazione al Fornitore per l'acquisto di Servizi nel ME-PAT direttamente dal catalogo;

Posta Elettronica Certificata (o PEC): sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi, ai sensi dell'art. 1, lett. v-bis) del CAD;

Punto Ordinate: il soggetto dotato dei poteri necessari per impegnare l'Amministrazione di appartenenza all'acquisto di beni e servizi attraverso l'utilizzo del ME-PAT;

Quota di partecipazione: prezzo proposto dall'operatore economico riferito ad ogni singolo utente che usufruisce del servizio proposto.

Registrazione al Sistema: attribuzione delle autorizzazioni necessarie ad operare nel Sistema, che si concretizza nell'assegnazione dell'Utenza;

Revoca: il provvedimento adottato dall'APAC, nei casi previsti dai Criteri e modalità, nei confronti del Fornitore e che consiste nell'esclusione del medesimo dall'Abilitazione, con conseguente eliminazione del relativo Catalogo dal Sistema;

Richiesta di Offerta (o RDO): l'invito ad offrire, inviato dalle Amministrazioni ai Fornitori selezionati tra quelli abilitati al ME-PAT, secondo le modalità e le procedure previste dai Criteri e modalità;

Servizio: il Servizio abilitato al Sistema ed offerto nel Catalogo;

Sistema: il sistema di acquisto telematico/piattaforma di e-procurement della Provincia autonoma di Trento;

Sito: il punto di accesso alla piattaforma di e-procurement, raggiungibile all'indirizzo internet www.mercurio.provincia.tn.it; - o diverso indirizzo Internet comunicato dall'APAC ovvero dal Gestore del Sistema nel corso del tempo - dove sono resi disponibili i servizi e gli strumenti tecnologici necessari per l'attività del Sistema;

Transazione: la singola attività svolta dall'Agenzia di viaggi o altro operatore economico per la prenotazione/modifica/cancellazione della prenotazione che produce l'emissione di un titolo di viaggio o un voucher.

Utente: qualsiasi soggetto che opera nel Sistema;

Utenza: l'insieme di dati – userID e password - associati a ciascuna persona fisica al momento della Registrazione al Sistema, utilizzati ai fini dell'Identificazione Informatica per l'accesso e l'utilizzo del Sistema e quale strumento di Firma Elettronica.

4. PUBBLICAZIONE CATALOGO E MODALITA' DI ACQUISTO

4.1 Pubblicazione dei cataloghi

L'abilitazione obbliga l'operatore economico alla pubblicazione del catalogo sul ME-PAT, caricando gli articoli, nel pieno ed integrale rispetto del bando, dei Criteri e modalità di utilizzo del Mercato Elettronico della Provincia Autonoma di Trento (ME-PAT) e, in generale, di tutti gli altri documenti del Mercato Elettronico.

Solo con il caricamento di metaprodotto sul ME-PAT gli operatori economici saranno resi visibili alle amministrazioni pubbliche le quali, per la formulazione di richieste di offerta (RDO) oppure emissione di ordini diretti, si avvarranno di quei fornitori che avranno caricato i metaprodotto d'interesse sul ME-PAT.

4.2 Acquisto di servizi tramite RDO

Le amministrazioni contraenti, utilizzando l'apposita procedura di richiesta di offerta RDO prevista dal Sistema, individueranno i metaprodotto che contraddistinguono le CPV indicate nel capitolato tecnico e daranno indicazioni per la formulazione dell'offerta utilizzando le informazioni fornite dagli operatori che hanno caricato sul ME-PAT i vari servizi proposti, oppure provvedendo a personalizzare la richiesta fornendo ulteriori caratteristiche tecniche, specifiche condizioni di contratto e condizioni particolari di fornitura. Qualora gli operatori non abbiano caricato sul ME-PAT alcun servizio, l'Amministrazione potrà effettuare una RDO individuando i metaprodotto di interesse dalla vetrina MetaProdotti MePAT.

Le offerte inoltrate dagli operatori economici a fronte di richieste di offerta pervenute dalle stazioni appaltanti non potranno essere parziali, alternative o condizionate.

L'Amministrazione contraente è l'unico ed esclusivo soggetto responsabile dell'andamento della procedura e dello svolgimento delle relative attività quali, ad esempio, eventuali proroghe dei termini previsti per l'invio delle offerte, accettazione di documentazione aggiuntiva o annullamento dell'aggiudicazione. La procedura e le relative attività sono comunque sottoposte alla normativa in materia di acquisti dell'Amministrazione e possono avvenire soltanto entro i limiti e nel rispetto delle funzionalità del Sistema.

5. REQUISITI DEI SERVIZI OGGETTO DI ABILITAZIONE

5.1 *Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti.*

Le attività oggetto del presente Capitolato sono disciplinate dalla normativa vigente in materia, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore dovrà eseguire le attività oggetto del presente Capitolato nella piena osservanza di leggi e regolamenti anche locali vigenti in materia di:

- Gestione ed esecuzione dei servizi affidati;
- Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- Assunzioni obbligatorie e accordi sindacali;
- Prevenzione della criminalità mafiosa.

5.2 *Operatori addetti ai servizi*

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato, dotato di adeguate competenze professionali per la gestione di tutte le situazioni dovessero presentarsi e si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione professionale, con aggiornamenti periodici.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire per il personale addetto il rispetto di tutte le norme inerenti la sicurezza sul lavoro.

Tutto il personale adibito al servizio deve essere sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore sia nei confronti dei Committenti che di terzi.

5.2.1 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente

Il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni ordinate, ad osservare tutte le vigenti normative in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti, in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 (così come modificato dal D.lgs. n. 106 del 3 agosto 2009) e successive modifiche ed integrazioni. Il Soggetto Aggiudicatore, attraverso persona idonea, dovrà fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare ed in relazione all'attività oggetto dell'ordine, al fine di consentire al Fornitore l'adozione delle opportune misure di prevenzione e di emergenza. Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la

loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

5.3 *Attributi base e specifici*

Nel presente capitolato vengono riportati i **Requisiti base** a cui devono necessariamente rispondere i servizi proposti.

Vengono inoltre riportate per i servizi, ove necessario, le Schede Tecniche di Servizio che sintetizzano gli **attributi specifici** che il Fornitore deve inserire obbligatoriamente in fase di caricamento del catalogo.

Nel caso in cui un Servizio sia disponibile con diverse caratteristiche e/o modalità di esecuzione (che troveranno riscontro nei campi relativi agli attributi e/o nel campo riguardante la Descrizione), qualora il Fornitore intenda offrire all'acquisto diretto a catalogo le varie configurazioni del Servizio, dovrà indicare nel catalogo elettronico il medesimo Servizio tante volte quante sono le diverse configurazioni del Servizio che intende offrire, variando gli attributi pertinenti. Ciò darà luogo, sul catalogo elettronico del Fornitore pubblicato sul Mercato Elettronico, a più righe di catalogo relative alla stesso Servizio.

5.4 *Attributi Base*

Nel presente capitolato vengono riportati i Requisiti base a cui devono necessariamente rispondere i servizi proposti.

Si riporta la descrizione di tutti gli Attributi Base comuni ai Metaprodotto inclusi nella categoria merceologica di cui all'oggetto del bando.

La descrizione del servizio delle varie tipologie di metaprodotto viene alimentata direttamente dai fornitori attraverso la compilazione dei vari campi.

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Denominazione commerciale	SI	Il nome del servizio proposto utilizzato ai fini della messa in commercio dello stesso e che lo contraddistingue nei confronti del pubblico nell'ambito del territorio nazionale.
Prezzo	SI	Prezzo di vendita corrispondente alla quota di partecipazione a persona, nel caso di Servizi

		ricongiungibili all'”Organizzazione di viaggi tutto compreso”, oppure prezzo relativo al costo di ciascuna transazione, nel caso di “Servizi relativi all'organizzazione di viaggi”.
Unità	SI	Unità di misura di vendita riferita alla quota di partecipazione riferita ad una persona (a pezzo) nel caso di Servizi riconducibili all'”Organizzazione di viaggi tutto compreso”, oppure a ciascuna transazione (a corpo), nel caso di “Servizi relativi all'organizzazione di viaggi”.
Tempo di Consegna	SI	Indica l'intervallo di tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra il ricevimento dell'Ordine e l'erogazione del servizio. Tale tempo decorre a partire dal giorno successivo a quello d'invio dell'ordine da parte del Punto Ordinante.
Quantità minima di servizio (alfanumerico)	NO	Quantitativo minimo di servizio che ciascun operatore economico è disposto ad erogare per ciascun ordine. Occorre riportare sia la quantità, sia la relativa descrizione, come da esempio: numero minimo di unità per il quale il Fornitore è disposto a svolgere il servizio.
Luogo Consegna	SI	Indica le zone geografiche del territorio provinciale in cui il Fornitore dichiara di fornire il servizio.
Note	SI	In questo campo è necessario inserire una descrizione del servizio proposto, con le sue principali caratteristiche.
Certificazioni	NO	Riporta eventuali certificazioni professionali necessarie per la conduzione del servizio, le certificazioni di qualità ISO o altre previste

		dalla normativa.
Link al file Allegato	NO	Indica il percorso URL dove risiede il documento PDF con il quale l'operatore economico illustra le attività che ha svolto, attinenti il servizio oggetto del bando. Non deve, assolutamente, contenere messaggi pubblicitari.
Servizio verde	SI	Indicare se il servizio offerto è conforme o meno ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare (MATTM).

5.5 Limiti di Validità dell'Offerta

Gli Operatori economici devono provvedere alla verifica periodica dei Servizi presenti sul proprio Catalogo, di cui rimangono unici ed esclusivi responsabili, secondo quanto previsto dai Criteri e modalità.

La validità dell'offerta formulata dall'Operatore economico sarà riferita alla data prevista di effettuazione del viaggio, salvo variazioni dei costi documentabili e non imputabili all'operatore (es.: cambi valutari, trasporto, carburante, pedaggi autostradali, posteggi, ingressi, tasse, etc.).

5.6 Servizi di organizzazione viaggi

5.6.1 Servizi: CPV 63515000 – Servizi relativi all'organizzazione di viaggi

I servizi rientranti in questa categoria comprendono la fornitura e gestione dei servizi di prenotazione, emissione, cambi prenotazione, cancellazione e rimborsi di documenti di viaggio quali:

- biglietti aerei;
- biglietti ferroviari;
- biglietti marittimi;
- voucher per soggiorni in strutture alberghiere sul territorio nazionale e all'estero;
- voucher per il noleggio di veicoli con o senza autista per periodi di breve durata.

L'Operatore economico si impegnerà a rispettare le indicazioni fornite dall'Amministrazione o Ente contraente in relazione ai livelli di servizio e ai tempi di consegna dei titoli oggetto del servizio e a garantire tempestività e completezza nella formulazione dell'offerta.

L'unità di misura per quanto riguarda i servizi relativi all'organizzazione viaggi è la **transazione**, ovvero ogni singola attività che l'operatore economico ponga in essere in fase di gestione della prenotazione (prenotazione, modifica o cancellazione di documenti di viaggio/ voucher per il soggiorno o per il noleggio di veicoli) e che vada a produrre l'emissione di titoli di viaggio o voucher.

5.6.1.1 Attributi specifici - Scheda Tecnica del servizio

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Servizi aggiuntivi	No	Servizio disbrigo pratiche (passaporti, visti..) Assicurazione modifica o cancellazione del viaggio
Numero massimo di transazioni per ciascun contratto	No	50 100 150 200 300 400 500

5.6.2 Servizi: CPV 63511000– Organizzazione di viaggi tutto compreso

I servizi rientranti in questa categoria comprendono, a titolo puramente indicativo, le seguenti tipologie di prestazioni:

- Fornitura e gestione integrata di tutti i servizi per l'organizzazione e lo svolgimento **di viaggi di lavoro o d'istruzione** a favore di enti o istituti scolastici e nello specifico:
 1. Trasporto con autista
 2. Alloggio in strutture ricettiva in località di diversa natura
 3. Vitto con formula pensione completa o formula mezza pensione o sola colazione a scelta dell'Amministrazione
 4. Servizi accesso richiesti dall'Amministrazione (Assicurazione sulla cancellazione o modifica del viaggio)

- Organizzazione e la gestione integrata del **soggiorno di anziani autosufficienti e disabili non autosufficienti**, prevedendo nello specifico:
 - 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.

Per quanto concerne i viaggi di istruzione, in caso di partecipazione di alunni in situazione di handicap, dovranno essere osservate le seguenti indicazioni:

1. l'istituto scolastico, per una corretta e funzionale organizzazione, nonché per la determinazione del costo del viaggio, comunicherà all'operatore la presenza di allievi in situazione di handicap, i relativi servizi necessari e l'eventuale presenza di assistenti educatori;
2. agli allievi in situazione di handicap e agli assistenti educatori 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 dall'istituto scolastico, il costo sarà ricalcolato ed indicato all'istituto medesimo.

Possono altresì rientrare nel metaprodotto “Organizzazione di viaggi tutto compreso ” e quindi essere oggetto di procedure di acquisto le categorie merceologiche riportate nella “**Tabella di supporto categorie merceologiche**”, allegata al presente Capitolato.

Il Soggetto Aggiudicatore, per l'affidamento dei servizi di organizzazione di viaggi rientranti nel presente meta-prodotto, dovrà riportare tutte le indicazioni necessarie alla completa definizione del rapporto contrattuale, così come previsto da norme vigenti sui pacchetti turistici, affinché l'Operatore economico possa formulare l'offerta.

L'unità di misura sarà la quota di partecipazione a persona relativa al pacchetto di viaggio offerto.

5.6.2.1 Attributi specifici - Scheda Tecnica del servizio

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Tipo di pensione	si	Pernottamento e colazione Mezza pensione Pensione completa
disponibilità di pullman	si	SI/NO
Assicurazione compresa medico e bagaglio	si	SI/NO
Tipo di sistemazione in hotel	si	B&b Hotel 2 stelle Hotel 3 stelle Hotel 4 stelle altro
Destinazione	no	Territorio provinciale Territorio nazionale Territorio extra nazionale
Certificazione	no	UNI EN 14804 : 2005 “Fornitori di servizi connessi con viaggi per lo studio delle lingue”
Servizi aggiuntivi	no	Servizio disbrigo pratiche (passaporti, visti..)
Mezzo di trasporto	si	Pullman Treno Aereo Nave/Traghetto
Visite guidate	no	SI/NO
Numero di partecipanti (minimo - massimo)	si	0 – 10 10 – 30 31 – 50 51 – 100 Oltre 100

Durata in giorni	si	1
		2
		3
		4
		5
		6
		7
		8
		9
		Oltre 10

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 *Importo minimo di erogazione*

L'operatore economico non è tenuto a soddisfare gli Ordini Diretti il cui importo, riferito al valore complessivo di ciascun contratto, sia inferiore all'Importo Minimo fissato ad Euro 500,00 (cinquecento/00) IVA esclusa.

6.2 *Responsabilità obblighi ed oneri a carico del fornitore*

In capo all'operatore economico sono posti gli **obblighi e le responsabilità** di seguito elencati:

- E' obbligo dell'operatore economico la perfetta esecuzione del servizio, secondo le regole dell'arte, in conformità alle prescrizioni contrattuali e nel rispetto delle normative vigenti in materia di lavori pubblici.
- E' obbligo dell'operatore economico il rispetto delle disposizioni contenute all'interno del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza della Provincia autonoma di Trento e del Codice di comportamento.
- E' obbligo dell'operatore economico avvalersi di personale dipendente regolarmente iscritto nei propri libri paga, dotato di matricola ed assicurato contro gli infortuni e presso gli enti di previdenza ed assistenza.
- E' obbligo e responsabilità dell'operatore economico appaltatore adottare, nell'esecuzione del servizio, autonomamente ed a sua esclusiva iniziativa e senza necessità di alcuna

richiesta o sollecito da parte dell'Ente appaltante, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie secondo le norme di legge e d'esperienza, delle quali deve essere a perfetta conoscenza, per garantire la piena incolumità sia delle persone che dei dipendenti dell'Amministrazione Contraente che di terzi e per evitare danni ai beni pubblici e privati.

- E' obbligo dell'operatore economico impiegare per il servizio mezzi dotati d'idonea copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi comprensiva anche dei danni arrecati dall'uso di eventuali accessori; in caso di aggiudicazione, nel caso in cui tali accessori non siano dotati di tale copertura, si impegna a sottoscrivere la polizza aggiuntiva prima della sottoscrizione del contratto.
- Il Fornitore è ritenuto responsabile di ogni danno e/o ammanco che possa derivare ai beni dell'Amministrazione Contraente e a terzi, a causa dell'espletamento del servizio.

Sono a carico dell'operatore economico assuntore gli **oneri** di seguito elencati:

- Oneri relativi le assicurazioni previdenziali, antinfortunistiche ed in genere gli oneri derivanti dal rispetto delle normative vigenti;
- Oneri relativi ad eventuali danni derivanti a persone o cose dovuti a cattiva o negligente conduzione del servizio.

6.3 Termini di erogazione del servizio

I Servizi devono essere erogati entro e non oltre il relativo termine previsto dal Contratto, che è da ritenersi termine essenziale a favore del Punto Ordinante per l'esecuzione del Contratto medesimo. Tale termine inizia a decorrere dal giorno lavorativo successivo alla conclusione del Contratto.

6.4 Servizi alle Amministrazioni

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Fornitore mette a disposizione dei Punti Ordinanti:

- Un numero di telefono.
- Una casella di posta elettronica certificata.

Tale tipologia di Servizi offerti alle Amministrazioni è fruibile solo per le seguenti finalità:

- Chiarimenti sulle modalità di ordine e di consegna, stato degli ordini in corso e delle consegne
- Informazioni sui servizi previsti nel Mercato Elettronico
- Garanzia ed assistenza.

7. PREZZI E TERMINI DI PAGAMENTO

7.1 *Prezzi*

Il Fornitore deve indicare il prezzo del servizio, come specificato nel presente Capitolato tecnico, rapportato all'unità di misura indicata.

Per i servizi relativi all'organizzazione di viaggi, i quali implicano che l'agenzia svolga un servizio di intermediazione ai fini della prenotazione di biglietti di viaggio o della prenotazione di sistemazioni alberghiere, l'Operatore economico formulerà la propria offerta considerando l'applicazione del "diritto di agenzia" ad **ogni transazione generata per l'emissione di ciascun titolo di viaggio/voucher alberghiero/voucher per il noleggio di veicoli e per la loro eventuale modifica o cancellazione (transaction fee)**.

Per i servizi relativi all'organizzazione di viaggi tutto compreso, il Fornitore formulerà la propria offerta considerando comprensivo nel prezzo il "diritto di agenzia" (**management fee**).

Tutti i prezzi riportati si intendono IVA esclusa e sono inclusivi di spese, imposte, tasse e oneri.

Sarà cura del Punto Ordinante calcolare autonomamente l'IVA di competenza su ogni singolo ordine emesso. La fattura che perverrà alle Amministrazioni sarà comprensiva della relativa imposta.

I prezzi offerti per il servizio rimarranno fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto

Si rinvia, in ogni caso, a quanto stabilito in proposito dalle Condizioni Generali di Contratto.

7.2 *Termini di pagamento*

Il pagamento delle prestazioni effettuate sarà disposto sulla base delle quotazioni riportate dal fornitore, verso presentazione di regolare fattura sulla base degli interventi e delle prestazioni realmente eseguiti.

7.3 *Penali*

Per qualsiasi ritardo ogni singola Amministrazione aggiudicatrice determinerà contrattualmente la penale da applicarsi.

Si fa presente che, nel caso di ritardi o inadempimenti tali da recare grave pregiudizio all'interesse delle Amministrazioni, le stesse procedono, previa diffida, in conformità a quanto disposto dall'art. 27 della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 e successive modifiche ed integrazioni.