

CAPITOLATO SPECIALE E OBBLIGHI CONTRATTUALI

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PRENOTAZIONE E RILASCIO TITOLI DI VIAGGIO ED ALBERGHIERI, DI PIANIFICAZIONE ED ORGANIZZAZIONE VIAGGI ED ASSISTENZA ACCESSORIA IN FAVORE DELLA CSEA

SERVIZI DI BUSINESS TRAVEL

ANNUALITÀ 2023 - 2025

CIG 9970503F59

Responsabile Unico del Progetto: Avv. Cristina Terracciano

SOMMARIO

1.	PREMESSA E PROFILO DELL' ENTE	1
2.	FINALITÀ DELLA PROCEDURA E OGGETTO DEL SERVIZIO	2
3.	DURATA E VALORE DELL'APPALTO.....	4
4.	MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO.....	5
5.	SPECIFICHE TECNICHE DEI SINGOLI SERVIZI	7
6.	ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	8
7.	MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE: <i>TRAVEL TOOL</i>	8
8.	<i>PROGRAM MANAGER</i>	10
9.	ASPETTI CONTRATTUALI	Errore. Il segnalibro non è definito.
9.1	GARANZIA DEFINITIVA	11
9.2	STIPULA DEL CONTRATTO.....	11
9.3.	MODALITÀ DEI PAGAMENTI	12
9.4	RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ D.LGS. 101/2018.....	13
9.5	RESPONSABILITÀ E PERSONALE.....	14
9.6	PENALI	14
9.7	SUBAPPALTO	15
9.8	CODICE ETICO, MOG , PTPCT E REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DI DOTAZIONI E STRUMENTI INFORMATICI	15
9.9	GARANZIA DI ASSISTENZA	16
9.10	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	16
9.11	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	16
9.12	RECESSO	17
9.13	FORO COMPETENTE.....	17
9.14	OBBLIGHI DEL FORNITORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	18
9.15	NORMA DI RINVIO	18
9.16	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	18

1. PREMESSA E PROFILO DELL'ENTE

Il presente Capitolato Speciale e Obblighi contrattuali (di seguito "Capitolato") è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività, oggetto dell'affidamento.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato rappresentano, altresì, gli impegni contrattuali a cui l'operatore economico/Fornitore dovrà adempiere, con rinvio al resto della documentazione di gara per ogni altra disposizione vincolante.

La Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) è un ente pubblico economico, così denominato ai sensi dell'art. 1, comma 670, della L. 208/2015 (Legge di Stabilità 2016), che opera nei settori dell'elettricità, del gas, dell'acqua e dei rifiuti.

La CSEA ha un'unica sede, nel territorio di Roma capitale.

La sua missione principale è la riscossione di alcune componenti tariffarie dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

La CSEA è sottoposta alla vigilanza ARERA e del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con un organico massimale di 110 risorse.

Tra le attività istituzionali dell'Ente, ai sensi dell'art. 1 dello Statuto istitutivo della CSEA, l'Ente, a normativa vigente, *"svolge nei settori dell'energia elettrica, del gas, del sistema idrico ed ambientale: attività di accertamento, verificando la correttezza formale e di merito delle dichiarazioni trasmesse dagli operatori dei settori regolati ed esercitando i necessari poteri di controllo, anche tramite lo svolgimento di ispezioni"*.

Le ispezioni sopra citate vengono svolte su tutto il territorio nazionale dai dipendenti della Cassa.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del richiamato dello Statuto, l'Ente è dotato di un Comitato di Gestione, composto dal Presidente e da due Componenti nominati, per un triennio, dall'ARERA, d'intesa con il Ministro dell'Economia e delle Finanze.

GLOSSARIO

Nell'ambito del presente Capitolato si intende per:

- ENTE: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- CASSA: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- AMMINISTRAZIONE: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- COMMITTENTE/STAZIONE APPALTANTE: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- OPERATORE ECONOMICO: il soggetto che presenta offerta nell'ambito della procedura;

- Il FORNITORE/I'APPALTATORE/I'OPERATORE ECONOMICO: il soggetto aggiudicatario della presente procedura di affidamento;
- CAPITOLATO SPECIALE E OBBLIGHI CONTRATTUALI: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- FORNITURA: il complesso dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato Speciale e Obblighi Contrattuali;
- CONTRATTO: il contratto che verrà stipulato tra la CSEA e l'operatore economico aggiudicatario del servizio che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- VETTORE: la società terza titolata all'erogazione di uno dei servizi di trasporto (aereo, ferroviario, marittimo ed automobilistico). Resta inteso che il Fornitore opererà esclusivamente quale intermediario delle società che forniscono i vari servizi; pertanto, tutti i servizi si intenderanno resi in base ai termini ed alle condizioni dei relativi contratti;
- VIAGGIATORE: il soggetto autorizzato dalla CSEA a fruire del servizio erogato dal Fornitore.

2. FINALITÀ DELLA PROCEDURA E OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato Speciale e Obblighi Contrattuali (di seguito, il "*Capitolato*") ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi), di prenotazioni alberghiere, di pianificazione ed organizzazione viaggi ed assistenza accessoria in favore del personale dipendente CSEA, nonché degli eventuali soggetti esterni i cui costi sono comunque a vario titolo a carico dell'Ente stesso.

Le specifiche tecniche e funzionali della presente fornitura sono interamente indicate nel presente Capitolato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la CSEA ha la necessità di individuare un Soggetto a cui affidare la prenotazione e fornitura di:

- ✓ biglietti aerei per percorsi nazionali;
- ✓ biglietti ferroviari per percorsi nazionali;
- ✓ biglietti per altri mezzi di trasporto per percorsi nazionali;
- ✓ prenotazioni alberghiere in Italia;
- ✓ voucher per soggiorno;
- ✓ voucher per noleggio veicoli;
- ✓ servizio di noleggio con conducente;
- ✓ soluzione di problemi imprevisi (ad esempio scioperi, ritardi/cancellazione voli, prenotazione alberghiera non registrata, ecc.);
- ✓ informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc.;
- ✓ collaborazione nell'organizzazione di viaggi per gruppi e/o delegazioni, anche in rappresentanza dell'Ente.

Tali servizi saranno resi nel pieno rispetto dei livelli di servizio indicati nel corpo del presente Capitolato.

Al fine di agevolare la formulazione dell'offerta, di seguito si riporta un prospetto riepilogativo delle transazioni relative ai servizi richiesti tra il 2022 e il 2023, precisando che le stesse hanno valore puramente indicativo, senza che dalle stesse sia rilevabile alcuna previsione circa le future esigenze e tenendo conto che la recente pandemia mondiale ha comportato, in linea generale, la riduzione di viaggi/trasferte e che allo stato attuale non si può considerare, in termini di spostamenti, la situazione perfettamente a regime:

Servizi utilizzati tra Gennaio 2022 e Maggio 2023						
PERIODO	HOTEL	AEREO	TRENO	AUTO NOLEGGIO	TOT.	
gen-22	1	//	1	//		
feb-22	2	1	3	//		
mar-22	7	4	10	1		
apr-22	6	5	3	3		
mag-22	//	//	2	//		
giu-22	//	//	//	//		
lug-22	3	4	8	//		
ago-22	2	2	//	//		
set-22	7	8	4	//		
ott-22	4	//	7	1		
nov-22	4	5	3	//		
dic-22	1	1	3	//		
gen-23	5	//	10	//		
feb-23	1	//	5	//		
mar-23	2	2	4	//		
apr-23	2	//	1	//		
mag-23	//	//	3	//		
Totale periodo genn. '22 - magg.'23	47	32	67	5		151

Si precisa che il servizio oggetto del presente Capitolato si compone di un lotto unico e indivisibile. Non si è inteso procedere alla suddivisione in lotti distinti, in quanto l'affidamento del servizio è caratterizzato da una sostanziale omogeneità tecnico-operativa delle prestazioni richieste, tale da non renderne possibile la scissione in lotti; l'eventuale frazionamento in lotti risulterebbe impraticabile dal punto di vista gestionale ed economicamente non conveniente.

Le prenotazioni dei titoli di viaggio/scambio potranno essere richieste dalla CSEA anche per soggetti terzi, non dipendenti della Stazione appaltante, partecipanti ad iniziative/eventi organizzate/i dall'Ente, nonché dai componenti degli Organi Collegiali e di controllo dell'Ente.

Si precisa sin da ora, come esplicitato nella documentazione di gara, che il Fornitore non sarà in alcun modo ritenuto responsabile per i danni subiti dalla CSEA per inadempienze o fatti in ogni caso imputabili alle società terze emettitrici dei servizi.

Nella fornitura si intendono in ogni caso ricomprese le prestazioni di consulenza e di supporto, nonché la messa a disposizione di quanto utile e necessario per l'esecuzione del servizio oggetto dell'affidamento "a perfetta regola d'arte", anche se non specificatamente elencato.

Nessun compenso potrà, pertanto, essere richiesto dall'operatore economico per prestazioni che siano tecnicamente e intrinsecamente indispensabili alla funzionalità, completezza e corretta realizzazione dei servizi, anche se non esplicitamente specificati nel presente Capitolato.

3. DURATA E VALORE DELL'APPALTO

La durata stimata dell'affidamento è di **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla sottoscrizione del contratto e comunque fino all'esaurimento delle risorse economiche previste.

L'importo complessivo stimato della gara per il triennio è di € 120.000,00 (centoventimila/00) IVA esclusa.

L'importo della gara sopra espresso corrisponde, indicativamente, alla stima dell'ammontare totale dei titoli di viaggio, voucher alberghieri, noleggio veicoli e servizi accessori, rimborsati dalla CSEA nel triennio 2023 – 2025, comprensivi di commissioni e diritti di agenzia.

L'importo di gara costituirà l'importo massimo contrattuale. Detto importo ha la funzione di indicare il limite massimo delle prestazioni ed ha carattere presuntivo, mentre il valore effettivo del contratto sarà determinato dalle prestazioni effettivamente richieste ed erogate.

Il suddetto importo, di carattere puramente presuntivo, non è, quindi, in alcun modo impegnativo o vincolante per la CSEA.

Le prestazioni del presente Appalto saranno certe e determinate solo con riferimento alle singole transazioni gestite e ai servizi accessori attivati, comprensivi di commissioni e diritti di agenzia. Le eventuali variazioni in diminuzione non potranno costituire per l'aggiudicatario motivo di rivalsa e/o di opposizione alcuna.

In nessun caso la CSEA è vincolata a garantire il livello di spesa indicati per la determinazione dell'importo stimato del contratto perché il ricorso al servizio da parte del personale dell'Ente è condizionato da fattori che ne impediscono la precisa definizione.

Pertanto, il livello di spesa effettivo potrà subire variazioni in diminuzione rispetto alla suddetta stima in considerazione sia delle reali esigenze di trasferta, sia dell'effettiva disponibilità di bilancio o di spesa. Non è quindi previsto alcun indennizzo nel caso in cui la spesa per i servizi richiesti non raggiunga l'importo indicato, fermo restando l'importo massimo contrattuale per il triennio di euro 120.000,00.

Il prezzo offerto si intenderà fissato dai concorrenti in base a calcoli e valutazioni di loro propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendentemente da qualunque eventualità.

Valutate le caratteristiche e le modalità di esecuzione del servizio, ai sensi del D. Lgs. 81/2008, gli oneri della sicurezza sono da intendersi pari a zero.

I costi per la sicurezza da rischi da interferenza sono pari a zero.

4. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario dovrà assicurare i seguenti servizi:

- soddisfare le richieste della CSEA nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi;
- consegnare e/o rendere disponibile, anche attraverso il biglietto elettronico, qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero;
- garantire l'apertura dell'Agenzia dal lunedì al venerdì;
- applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle di eventuali convenzioni;
- mettere a disposizione della CSEA statistiche analitiche sui servizi forniti;
- fornire i servizi di cui al presente Capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito alla stazione appaltante di costi aggiuntivi comunque connessi all'acquisto;
- noleggio e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio;
- anticipare tutte le spese necessarie per il rilascio dei titoli di viaggio ed alberghieri e tutti gli oneri del servizio di prenotazione. **È infatti prevista la**

fatturazione mensile posticipata dei servizi erogati, come meglio specificato al successivo paragrafo §9.3.

Il servizio richiesto dovrà essere svolto con la massima cura e diligenza, in conformità alle prescrizioni del presente Capitolato.

I servizi dovranno essere erogati dal Fornitore nel rispetto dei criteri di accuratezza e di puntualità della consegna dei prodotti richiesti, in conformità alle prescrizioni del presente Capitolato.

L'Appaltatore si obbliga ad eseguire tutti i servizi nel pieno e incondizionato rispetto delle normative vigenti e secondo quanto contenuto nel presente Capitolato, nel Contratto e nella Richiesta di Offerta (RdO), pena l'applicazione delle penali previste nel Contratto.

La CSEA si riserva di modificare le modalità di esecuzione, di introdurre di nuove, di definire/modificare gli attuali *standard* durante l'intero periodo della fornitura, dandone adeguato preavviso al Fornitore, per sopravvenute esigenze non prevedibili al momento della stipula del Contratto.

Tali variazioni non derogabili saranno concordate con il Fornitore, valutandone fattibilità, tempistica ed eventuale impatto economico sulle condizioni del Contratto.

La CSEA si impegna a fornire, in tempo utile, al fornitore tutti i dati necessari all'erogazione della prestazione.

Eventuali variazioni e modifiche, saranno effettuate comunque nel rispetto della disciplina vigente in materia.

Il Fornitore sarà responsabile dell'esecuzione delle attività affidate e dovrà comunicare e concordare con la CSEA ogni eventuale modifica delle stesse anche a seguito di variazioni normative dei termini legali e/o contrattuali richiesti.

Il Fornitore garantirà alto grado di responsabilizzazione dei profili impiegati, specifica attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di lavorare in *team* e rispetto delle scadenze pianificate.

La CSEA si riserva, con ampia e insindacabile facoltà, di verificare e controllare sia la corretta esecuzione dei servizi, attraverso la richiesta di documentazione e reportistica ad *hoc*, che la rispondenza e qualità degli stessi, nonché l'osservanza da parte del Fornitore di tutte le disposizioni contenute nella documentazione della procedura e nel Contratto stipulato. Qualora dai suddetti controlli, i servizi erogati dovessero risultare non conformi a quanto previsto, il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente a eliminare le disfunzioni rilevate, fatta salva l'applicazione di eventuali penali, ai sensi di quanto previsto dal successivo paragrafo §9.6.

I controlli e le verifiche non liberano il Fornitore dagli obblighi e dalle responsabilità previste dal Contratto.

I prodotti e servizi vengono offerti alle condizioni di vendita praticate dai rispettivi fornitori. I prezzi dei prodotti e servizi offerti ai dipendenti sono indicati sul portale di cui al successivo paragrafo §7

5. SPECIFICHE TECNICHE DEI SINGOLI SERVIZI

A) Biglietteria

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

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

In particolare, i servizi dovranno prevedere:

- **biglietteria aerea nazionale con voli di linea.**

L'aggiudicatario dovrà:

- operare effettuando le prenotazioni, o prendendo in carico quelle effettuate dalla CSEA, gestendone la quotazione ed il controllo tariffario;
- proporre la tariffa più bassa applicabile (anche tariffa speciale ridotta) per l'itinerario prescelto, suggerendo eventuali alternative per l'applicazione del livello inferiore, itinerari e vettori relativamente ai viaggi richiesti dalla CSEA;
- applicare tariffe compatibili con le esigenze della CSEA
- proporre, se presenti e senza penalizzare il servizio all'utenza, anche offerte con vettori *low cost*.

- **biglietteria ferroviaria nazionale e biglietteria navale**

L'aggiudicatario dovrà operare effettuando le prenotazioni, o prendendo in carico quelle effettuate dalla CSEA, gestendone in questo caso la quotazione tariffaria.

B) Alberghi

Compatibilmente con le esigenze della CSEA, il servizio riguarderà l'individuazione e la prenotazione, l'emissione e la consegna dei relativi *vouchers*.

Proporre, se presenti, anche offerte individuate attraverso motori di ricerca *online*.

C) *Voucher* di autonoleggio

I *voucher* di autonoleggio sono dei titoli di scambio individuali e nominativi che autorizzano l'uso, anche continuativo, di un autoveicolo a noleggio messo a disposizione da un Vettore.

Nello specifico, per questa tipologia di servizio, si intende il noleggio di autoveicoli che vincolano il titolare del Documento alla guida del mezzo per itinerari che ne prevedono il ritiro e la riconsegna all'interno del territorio dell'Italia.

D) Servizio di noleggio con conducente

Per questa tipologia di servizio, si intende il noleggio di veicoli con conducente all'interno del territorio dell'Italia.

Nulla sarà riconosciuto all'agenzia per i cambi di prenotazione che non comportino nuova emissione di biglietteria e/o *voucher*.

6. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario dovrà prendere conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possano aver influito od influire sulla determinazione del prezzo, delle condizioni contrattuali e sull'esecuzione della fornitura. Quanto sopra al fine di assumere tutti quei dati e quegli elementi necessari per la presentazione di un preventivo equo e remunerativo per l'aggiudicatario stesso.

L'aggiudicatario, in particolare, dovrà:

- individuare i migliori e più convenienti itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni richieste, provvedendo alle relative prenotazioni e all'emissione dei titoli di viaggio;
- consentire l'analisi dei dati utili a massimizzare i risparmi ed a sviluppare il controllo di gestione interno, mettendo a disposizione della CSEA i relativi dati statistici;
- effettuare le forniture previste dal presente Capitolato, mediante propri mezzi e strutture organizzative con le modalità previste nel presente documento;
- impegnare, per l'esecuzione dei servizi richiesti, proprio personale di provata affidabilità e competenza, a completa disposizione nelle fasce orarie richieste, in possesso dei requisiti tecnico professionali eventualmente richiesti dalla normativa vigente;
- rilevare e risolvere le problematiche che dovessero presentarsi nel corso del servizio;
- dovrà indicare, se previste, almeno 2 opzioni di viaggio, tra le quali, se previste, eventuali tariffe per voli "low-cost";
- proporre modalità telematiche per semplificare l'emissione dei biglietti, e per apportare significative migliorie al servizio, in termini temporali e qualitativi, senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo, né obbligo di accettazione per la CSEA.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE: TRAVEL TOOL

Il processo di prenotazione e gestione dei servizi dovrà essere effettuato attraverso un sistema informatico "*Travel Tool*" messo a disposizione della CSEA.

In particolare, il Fornitore si impegna a fornire un sistema gestionale per la prenotazione dei viaggi che rispecchi le seguenti caratteristiche minime, in particolare l'applicativo dovrà:

- gestire il dialogo "Utente - Fornitore" in modalità strutturata per la richiesta di servizi di viaggio;
- dare la possibilità di indicare in fase di richiesta le seguenti informazioni:
 - Centro di costo;

- Centro di responsabilità;
- Commessa.
- gestire integralmente e automaticamente il processo autorizzativo secondo quanto indicato dall'Ufficio di competenza della CSEA;
- fornire all'Utente la visibilità delle soluzioni di viaggio proposte dal Fornitore direttamente nel tool e la possibilità di selezionarla direttamente;
- mantenere lo storico delle soluzioni proposte dal Fornitore e della scelta effettuata dall'Utente;
- consentire la possibilità di effettuare una richiesta in nome e per conto di un altro Utente;
- disporre di un cruscotto all'interno del quale è possibile monitorare lo stato di presa in carico delle richieste e prenotazioni da parte del Fornitore.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un manuale on line per l'utilizzo del *Travel Tool*.

Il *Travel Tool* dovrà essere customizzato dal Fornitore sulla base dei processi (amministrativi/autorizzativi) della CSEA e predisposto per accogliere le informazioni aggiuntive necessarie alle integrazioni con eventuali ulteriori gestionali ad uso dell'Ente, che, se necessario, verranno definite a seguito della stipula del contratto.

Il *Travel Tool* dovrà essere integralmente personalizzabile e scalabile, al fine di poter gestire tutte le casistiche di necessità dell'Ente.

La CSEA, durante la vigenza contrattuale potrà richiedere di aggiornare il *format* per la gestione on line del servizio sulla base delle proprie necessità prevedendo la creazione/modifica di nuovi centri di costo, centri di responsabilità e nuove commesse. L'attività di customizzazione/aggiornamento del *Travel Tool* dovrà intendersi ricompresa nei prezzi offerti in gara.

Il Fornitore dovrà comunque garantire la possibilità di gestire le richieste di servizi mediante *e-mail* con *format* strutturato (gestione offline del servizio).

La struttura del *format* per la gestione *offline* del servizio verrà condivisa con il Fornitore in fase di avvio del contratto.

A titolo puramente indicativo, ma non esaustivo, dovrà essere possibile inserire in ogni richiesta:

- i dati anagrafici del dipendente/soggetti esterni, la Struttura/Unità Dirigenziale di appartenenza e tutti i dati significativi e necessari al fine di poter definire, per ogni tipologia di attività richiesta, le condizioni essenziali di servizio.

L'Aggiudicatario dovrà confermare la presa in carico della richiesta tramite *Tool*, in tempistiche congrue con le necessità indicate dalla CSEA, comunque non eccedenti la mezza giornata lavorativa.

Salvo garantire richieste urgenti e/o emergenze per modifiche ai titoli di viaggio, l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'invio della proposta delle soluzioni entro 8 (otto) ore lavorative dalla presa incarico della richiesta e dovrà provvedere all'emissione dei documenti di missione in formato elettronico (titoli di viaggio ed alberghieri) entro le 2 (due) ore lavorative successive alla comunicazione di accettazione da parte della CSEA. Per le richieste urgenti e/o emergenze per modifiche ai titoli di viaggio, l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'invio della proposta delle soluzioni entro 3 (tre) ore dalla presa incarico della richiesta e dovrà provvedere all'emissione dei documenti di missione in formato elettronico (titoli di viaggio ed alberghieri) entro 2 (due) ore successive alla comunicazione di accettazione da parte della CSEA.

La consegna di eventuale biglietteria e/o *voucher* cartacei, se necessario, a carico dell'aggiudicatario, dovrà avvenire giornalmente presso la sede della CSEA in Roma, secondo quando richiesto al momento della prenotazione.

La CSEA si riserva, nel corso dell'esecuzione del contratto, di modificare se necessario la sede ovvero le modalità di consegna dei documenti di viaggio.

L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire il biglietto elettronico sia aereo che ferroviario. Ciascun biglietto, anche se elettronico, dovrà essere accompagnato da un buono di consegna datato e numerato comprensivo del nominativo, itinerario, importo, tasse, *fee* applicata.

Nel caso in cui la tratta individuata non sia coperta da biglietteria elettronica (es: treni regionali etc.) l'aggiudicatario dovrà provvedere alla consegna del titolo di viaggio cartaceo secondo la tempistica sopra indicata.

8. PROGRAM MANAGER

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione una persona dedicata con ruolo di *Program Manager* in qualità di suo responsabile per l'esecuzione del Contratto.

Il *Program Manager* garantirà l'esecuzione corretta del Contratto e si renderà disponibile, anche, per condividere:

- l'analisi della spesa sulla base della reportistica fornita dal Fornitore;
- la valutazione delle modalità di erogazione dei Servizi;
- l'analisi degli aspetti economici;
- la definizione di eventuali azioni correttive su procedure di richiesta;
- la consulenza su accordi che sarebbe opportuno effettuare su tratte aeree, hotel/catene alberghiere;
- la consulenza su modalità di acquisto differenti;
- l'identificazione di nuove esigenze.

9. ASPETTI CONTRATTUALI

9.1 GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia del corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario dovrà prestare una garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 53 co. 4 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici), tramite cauzione o fidejussione, sottoscritta a favore di CSEA secondo le modalità di cui all'art. 106, commi 2 e 3, del Codice medesimo.

La garanzia dovrà essere presentata a CSEA entro 10 (dieci) giorni di calendario dalla data di comunicazione dell'efficacia dell'aggiudicazione e dovrà, ai sensi dell'art. 117 co. 7 del D. Lgs. 36/2023, essere conforme agli schemi tipo approvati con decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e con il Ministro dell'economia e delle finanze (ad oggi gli schemi tipo vigenti sono quelli approvati con il decreto ministeriale 16 settembre 2022, n. 193).

La garanzia, inoltre, dovrà prevedere espressamente, ai sensi dell'art. 117 co. 7 del D. Lgs. 36/2023, la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del Codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta da parte della CSEA.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo può essere ridotto ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 co. 8 del D. Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'articolo 193, comma 6, del D. Lgs. n. 36/2023, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e CSEA aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione e ad avvenuto passaggio di consegne al nuovo affidatario del servizio. La mancata presentazione di tale cauzione costituisce grave inadempimento contrattuale.

9.2 STIPULA DEL CONTRATTO

Il Contratto verrà stipulato con l'aggiudicatario tramite MePA, mediante invio a sistema del Documento di Stipula sottoscritto con firma digitale dalla CSEA, previa presentazione, da parte di quest'ultimo, della garanzia definitiva.

Al contratto verrà unito, quale parte integrante e sostanziale, un separato allegato, che dovrà essere formato dall'aggiudicatario e inviato tempestivamente alla CSEA, nel quale dovranno essere richiamate, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Codice civile, le seguenti clausole contrattuali, specificatamente approvate mediante ulteriore sottoscrizione da parte del contraente, con specifico riguardo ai seguenti paragrafi del presente Capitolato: 9.3 ("Modalità di pagamento"); 9.4 ("Riservatezza e confidenzialità D. Lgs. 101/2018"); 9.5 ("Responsabilità e personale"); 9.6 (Penali) 9.7 ("Subappalto"),

9.8 (“Codice Etico, Mog, PTPC e Regolamento per l’utilizzo di dotazioni e strumenti informatici”); 9.9 (“Garanzia di Assistenza”); 9.10 (“Divieto di cessione del contratto”); 9.11 (“Risoluzione del contratto”); 9.12 (“Recesso”); 9.13 (“Foro Competente”); 9.14 (“Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari”).

Non si applica il termine dilatorio di cui all’art. 18, comma 3 del Codice dei contratti pubblici, in quanto trattasi di di affidamento ai sensi dell’art. 50, comma 1, lett. b) ed e), e quindi, di contratto di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea ai sensi dell’art. 55, comma 2 del Codice medesimo.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determinerà una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della fornitura superiore al cinque per cento, dell’importo complessivo, i prezzi saranno aggiornati, nella misura dell’ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi la CSEA utilizzerà gli indici indicati all’articolo 60, comma 3, lettera b) del Codice.

Si precisa che il presente Capitolato nonché l’Offerta economica, che risulterà aggiudicataria costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto stipulato su MePA.

9.3 MODALITÀ DEI PAGAMENTI

L’Aggiudicatario provvederà ad emettere fatture elettroniche tramite piattaforma SDI gestita dall’Agenzia delle Entrate, a valle dell’approvazione espressa dell’esecuzione del servizio della CSEA, con cadenza mensile.

Ai sensi dell’art. 3 della l. n. 136/2010, su ogni singola fattura dovranno essere indicati il numero di CIG comunicato dalla CSEA contestualmente all’accettazione del preventivo, il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture medesime, con il relativo codice IBAN e le generalità ed il codice fiscale della persona delegata ad operare sul conto corrente medesimo.

La liquidazione dei corrispettivi sarà, comunque, subordinata, in ottemperanza alla normativa vigente, all’acquisizione del DURC, attestante la regolarità contributiva del contraente.

La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

Cassa per i servizi energetici e ambientali
Piazza Augusto Imperatore, 32
00186 Roma
C.F. – 80198650584

Si applica lo *split payment*; il Codice Univoco per la fatturazione elettronica è **UFVE7Y**.

9.4 RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ D.LGS. 101/2018

All'Aggiudicatario non è consentito divulgare a terzi le informazioni riservate trattate nel corso dell'espletamento del servizio.

L'Aggiudicatario ed i suoi collaboratori sono tenuti ad osservare rigorosamente le regole del segreto professionale e di riservatezza in relazione ai fatti, informazioni, notizie, procedimenti, documenti o altro di cui avranno comunicazione o verranno a conoscenza nello svolgimento del presente incarico.

Tali documenti e/o informazioni non potranno in alcun modo essere ceduti a terzi. L'obbligo di riservatezza continuerà a dispiegare i suoi effetti anche dopo la conclusione del Contratto.

I dati trasmessi dalla CSEA dovranno essere trattati dal Fornitore con l'ausilio di mezzi cartacei, informatici e/o telematici, per l'adempimento degli obblighi e dell'esecuzione delle operazioni previste dal Contratto, per l'esecuzione di obblighi e adempimenti (amministrativi, contabili, fiscali, ecc.) disposti dalla legislazione vigente.

L'Aggiudicatario si obbliga a sollevare e tenere indenne la CSEA da ogni eventuale azione promossa da terzi per l'utilizzazione, non autorizzata, di conoscenze, informazioni, documenti o altro per lo svolgimento del Contratto.

Le previsioni e i divieti di cui al presente articolo rimarranno in vigore per 3 (tre) anni dalla data di scadenza del Contratto, o dall'eventuale risoluzione, recesso o scioglimento per qualsiasi altro motivo del rapporto oggetto del Contratto stesso.

La violazione delle disposizioni contenute nel presente articolo potrà comportare, salvo il diritto al risarcimento di ogni danno o spesa che ne dovesse derivare, la risoluzione di diritto, totale o parziale, del Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., come previsto al successivo articolo 29.

Alla cessazione del Contratto, ovvero nel caso in cui, successivamente al perfezionamento dello stesso, si pervenisse scioglimento del medesimo per risoluzione, recesso o qualsiasi altro motivo, l'Aggiudicatario si obbliga a:

- (i) distruggere, con sollecitudine, tutte le copie di documenti che contengano le Informazioni fatta eccezione per il Contratto e per quei documenti che sia necessario conservare in osservanza ad obblighi di legge, e a dare conferma dell'avvenuta distruzione a CSEA;
- (ii) restituire con sollecitudine tutte le copie di documenti in suo possesso che contengano le Informazioni;

- (iii) su richiesta di CSEA, distruggere con sollecitudine tutti i supporti fisici su cui risiedono dati e informazioni di proprietà di CSEA, applicando le normative vigenti ed i Provvedimenti del Garante *Privacy* in materia di cancellazione sicura dei supporti informatici.

L'Aggiudicatario sarà nominato Responsabile esterno del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Il Responsabile esterno del Trattamento tratterà i dati personali in nome e per conto della CSEA in conformità alle finalità dalla stessa definite e nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR. L'Aggiudicatario si impegna, comunque, a garantire la riservatezza in merito a dati, informazioni e documenti di cui venga a conoscenza o entri in possesso nell'esecuzione del servizio, anche ai sensi delle disposizioni previste dal GDPR, nonché dal D.Lgs. n. 196/2003 s.m.i.

9.5 RESPONSABILITÀ E PERSONALE

L'Aggiudicatario si impegna a tenere sollevata la CSEA da qualsiasi tipo di responsabilità, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nonché le eventuali sanzioni civili e penali previste dalle disposizioni vigenti in materia, restando a carico della CSEA il solo obbligo del pagamento dei servizi eseguiti.

L'Aggiudicatario risponde dell'idoneità del personale ad assicurare lo svolgimento del servizio in maniera perfettamente rispondente alle esigenze della CSEA ed in modo da non ritardare o intralciare lo svolgimento delle attività della CSEA e/o di altro soggetto dalla stessa indicato.

9.6 PENALI

Il Fornitore incorrerà nelle penali previste dal presente Capitolato in caso di inadempienza e per ritardo nelle prestazioni dovute.

In caso di inadempimento dell'aggiudicataria relativamente ai tempi e/o alla modalità di esecuzione definite nel capitolato tecnico e/o concordate con la CSEA, saranno applicate le penali di seguito indicate:

- € 200,00 qualora, nel corso di un mese, pervengano almeno due segnalazioni di disfunzioni nel servizio di biglietteria e nell'esecuzione degli altri servizi previsti.

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla ricezione della comunicazione della contestazione inviata dalla CSEA.

In caso di assenza o di non accoglimento delle controdeduzioni, la CSEA procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Le eventuali penali saranno decurtate dagli importi oggetto di fatturazione e le stesse saranno calcolate a partire dal giorno dell'accertamento da parte di CSEA.

In ogni caso, l'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10% dell'importo netto complessivo del contratto aggiudicato.

In caso di superamento di detta percentuale, la CSEA risolverà il contratto nei termini di cui al successivo paragrafo §9.11 "Risoluzione del contratto", oltre il risarcimento di eventuali danni.

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'Ente per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario.

Nel caso di reiterati inadempimenti, la CSEA diffiderà a rispettare gli impegni contrattuali ai sensi dell'art. 1454 c.c.

Qualora la società aggiudicataria nel tempo massimo di 15 giorni non provvederà a adempiere ai propri obblighi contrattuali, la CSEA avrà il diritto di attivare la garanzia prestata per coprire gli oneri derivanti dal mancato o inesatto adempimento e avrà la facoltà di risolvere di diritto il contratto, oltre al diritto di richiedere il risarcimento degli ulteriori danni.

9.7 SUBAPPALTO

Ai sensi dell'art. 119 co. 1 del D. Lgs. 36/2023, è nullo l'accordo con cui sia affidata a terzi l'integrale esecuzione del contratto.

Previa autorizzazione della stazione appaltante, il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

9.8 CODICE ETICO, MOGC, PTPCT E REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DI DOTAZIONI E STRUMENTI INFORMATICI

L'aggiudicatario si obbliga a uniformare la propria condotta a principi e disposizioni contenuti nel Codice Etico, nel Modello di organizzazione, gestione e controllo, di cui al D. Lgs. n. 231/01 e s.m.i. (MOGC), e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT) adottati dalla CSEA e pubblicati sul sito www.csea.it, nella sezione "Amministrazione Trasparente", in quanto applicabili.

L'Aggiudicatario si obbliga altresì a rispettare, per quanto applicabile, il "Regolamento per l'utilizzo di dotazioni e strumenti informatici della CSEA", che costituisce parte integrante del contratto.

La mancata osservanza dei suddetti principi e disposizioni è causa di risoluzione del contratto.

9.9 GARANZIA DI ASSISTENZA

Tutte le forniture oggetto del Capitolato devono essere fornite con garanzia di assistenza per almeno 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data del verbale finale di regolare esecuzione, con deroga degli artt. 1667 e 1668 c.c., anche ove si tratti di vizi, difetti o difformità riconoscibili al momento della stessa.

Tale garanzia dovrà coprire tutti i costi necessari, ivi compresi quelli di manodopera, oltre che i casi di minor *release*, senza alcun onere per CSEA.

La CSEA potrà denunciare i vizi, i difetti o le difformità di cui sopra, in qualsiasi momento, entro il termine di 24 mesi di cui si è detto, con espressa deroga al termine decadenziale di 60 giorni previsto dall'art. 1667, comma 2, c.c.

9.10 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È fatto assoluto divieto all'Aggiudicatario di cedere ad altri in tutto o in parte il Contratto relativo al servizio oggetto del presente Capitolato, pena la risoluzione *ipso iure* del rapporto ed il risarcimento dei danni.

9.11 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In caso di grave e reiterato inadempimento dell'aggiudicatario dovuto anche a uno solo degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto, la CSEA, mediante posta elettronica certificata, assegna allo stesso, ex art. 1454 del Codice Civile, un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione per porre fine all'inadempimento.

Decorso inutilmente tale termine, la CSEA potrà, in relazione a specifiche circostanze e a propria esclusiva discrezione, assegnare un termine ulteriore, decorso il quale, qualora l'inadempimento non sia stato sanato, il contratto si intenderà risolto di diritto con conseguente facoltà, in capo alla CSEA, di incamerare la garanzia definitiva, ove stessa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente. Resta salvo il diritto della CSEA al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso, la CSEA, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, e fermo il diritto al risarcimento del danno subito, potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456, previa dichiarazione da comunicarsi all'aggiudicatario con posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

1. mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
2. manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;

3. inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
4. interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 15 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto;
5. reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
6. nel caso di violazione di quanto disposto ai paragrafi 9.4 ("Riservatezza e confidenzialità D.Lgs. 101/2018"); 9.5 ("Responsabilità e personale"); 9.6 (Penali) 9.7 ("Subappalto"), 9.8 ("Codice Etico, MOGC, PTPCT e Regolamento per l'utilizzo di Dotazioni e Strumenti Informatici"); 9.10 ("Divieto di cessione del contratto"); 9.14 ("Obblighi del fornitore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari");
7. ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile;
8. mancata reintegrazione, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della CSEA, della garanzia eventualmente escussa;
9. qualora l'importo complessivo delle penali irrogate, di cui al paragrafo § 9.6 del presente Capitolato, sia pari al 10% dell'importo complessivo del contratto.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

La risoluzione si verifica di diritto mediante unilaterale dichiarazione della CSEA, da effettuare con posta elettronica certificata.

9.12 RECESSO

La CSEA si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

9.13 FORO COMPETENTE

In caso di lite giudiziaria, il foro competente è quello di Roma, sede legale della CSEA.

9.14 OBBLIGHI DEL FORNITORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche e integrazioni.

L'accertata inosservanza, da parte dell'aggiudicatario, delle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari è causa di risoluzione del contratto.

9.15 NORMA DI RINVIO

Per tutto quanto non specificatamente disciplinato dal presente Capitolato Tecnico nonché dagli altri atti relativi alla presente procedura, si farà riferimento alle disposizioni di cui al Codice dei contratti pubblici nonché alle condizioni generali di fornitura previste dal MePA e reperibili sul relativo sito www.acquistinretepa.it.

9.16 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati dalla CSEA, in qualità di Titolare del trattamento, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) nonché del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., esclusivamente nell'ambito della presente procedura nonché, per quanto concerne l'aggiudicatario, ai fini del perfezionamento e dell'esecuzione del contratto, nei termini di cui all'Informativa *Privacy* pubblicata nella sezione del sito web www.csea.it apposita.

Il Responsabile Unico del Progetto
Avv. Cristina Terracciano