

Trasferte di lavoro

CAPITOLATO TECNICO

# INDICE

## 1. OGGETTO DELLA FORNITURA

## 2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO

### 2.1 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO: MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI DATI

### 2.2 TIPOLOGIA DI SERVIZI RESI:

#### 2.3.SERVIZI BASE

1. Prenotazione
2. Emissione
3. Consegna documenti (elettronici o cartacei)
4. Cambio prenotazione
5. Cancellazione e Rimborso
6. Rilascio visti e assistenza diversa

#### 2.3.2 SERVIZI OPZIONALI

1. Collaborazione nell'organizzazione di viaggi per delegazioni
2. Collaborazione per la stipula e gestione di convenzioni

## 3. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGENZIA

## 1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di agenzia di viaggio per la gestione delle trasferte di lavoro.

Il servizio erogato comprende pertanto la prenotazione e la fatturazione di quanto prenotato, secondo le modalità concordate nell'offerta economica.

I servizi richiesti, che l'aggiudicatario dovrà erogare nel pieno rispetto di quanto indicato nel presente documento, sono suddivisi in:

- servizi base
- servizi opzionali

## 2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO

Nel presente paragrafo vengono descritte le condizioni di esecuzione del servizio viaggi (d'ora in poi Agenzia), tipologia dei servizi resi (fornitura dei documenti di viaggio)

L'organizzazione della trasferta prevede le seguenti voci:

- 1) Trasferimento e pernottamento della Delegazione Ufficiale del Comitato Organizzatore di Napoli 2019, composta da quattro unità di cui due unità pernoteranno dal 14 al 31 agosto e due unità pernoteranno dal 20 al 31 agosto, sistemazione in un albergo a 4 stelle.
- 2) Trasferimento e pernottamento della delegazione tecnica composta da 15 unità per un periodo di 5/7 giorni, sistemazione in un albergo 3 stelle.
- 3) Trasferimento e pernottamento della delegazione artistica, composta da 31 unità dal 27 agosto al 31, sistemazione albergo a 3 stelle.

### 2.1 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO: MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E DI COMUNICABILITA' DEI DATI

L'Agenzia dovrà assicurare l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato con le seguenti modalità:

- soddisfare le richieste della Stazione Appaltante nel più breve tempo possibile tenendo conto della natura della richiesta (urgente o meno) e dei tempi tecnici ad essa connessi;
- destinare, alle esigenze ed ai servizi richiesti dalla Stazione Appaltante, un organico minimo di un operatore che abbia un'esperienza minima di un anno nella prenotazione alberghiera, ferroviaria ed area;
- indicare una e-mail ed un numero telefonico di rete fissa dedicati;
- applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose tra quelle di mercato e quelle di eventuali

convenzioni, tenuto conto della disponibilità dei posti, delle richieste e delle necessità del passeggero;

- garantire l'apertura degli uffici dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00;
- per i viaggi in cui siano previste diverse tappe, con una pluralità di vettori, su richiesta della Stazione Appaltante, dovranno essere studiate apposite combinazioni percorso/vettore per ottimizzare i costi, senza penalizzare il servizio all'utenza.

L'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura potrà essere effettuato tramite:

- a) invio di una mail al Viaggiatore/Richiedente ad ogni cambio di stato della pratica, in modo che possa essere sempre informato sullo stato di organizzazione della trasferta;
- b) telefonica (validata esclusivamente per richieste di informazione);
- c) e-mail, effettuata esclusivamente dalle persone indicate con elenco fornito dalla Stazione Appaltante.

L'Agenzia dovrà fornire i servizi di cui al presente Capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito all'acquisto, noleggio e manutenzione delle apparecchiature utilizzate per la prenotazione ed emissione dei titoli di viaggio.

## 2.2 TIPOLOGIA DI SERVIZI RESI

Il servizio oggetto del presente affidamento consiste nella prenotazione e fornitura di due tipologie di servizi:

- servizi base, in cui vengono compresi:

- 1.prenotazione di biglietti aerei, di altri mezzi di trasporto, di biglietti ferroviari e di prenotazioni alberghiere;
- 2.emissione di biglietti aerei, di altri mezzi di trasporto, di biglietti ferroviari e voucher;
- 3.consegna documenti (elettronici e cartacei);
- 4.cambio prenotazione di biglietti aerei, di altri mezzi di trasporto, di biglietti ferroviari e cambio di prenotazioni alberghiere;
- 5.cancellazione e rimborso di biglietti aerei, di altri mezzi di trasporto, di biglietti ferroviari e delle prenotazioni alberghiere;
- 6.rilascio visti e servizi di assistenza diversa;

- servizi opzionali, in cui vengono compresi:

collaborazione nell'organizzazione di viaggi per delegazioni in rappresentanza della Stazione Appaltante all'estero e reciproci scambi.

Nei successivi paragrafi sono indicate le specifiche tecniche con le quali ogni singolo servizio dovrà essere fornito.

## 2.3.SERVIZI BASE:

### 1. Prenotazione

Il servizio in oggetto consiste nel prenotare, su richiesta della Stazione Appaltante, in qualunque giorno lavorativo dell'anno, voli aerei, viaggi in treno e in nave, pernottamenti in strutture alberghiere, noleggio veicoli, sia in Italia che all'estero, attraverso l'utilizzo dei principali sistemi di prenotazione, o attraverso altri sistemi di comunicazione con gli operatori finali.

Sono previste due modalità di richiesta di prenotazione:

- *standard*: se la richiesta è effettuata entro 6 (sei) giorni lavorativi antecedenti la presunta data di partenza;
- *urgente*: se la richiesta è effettuata in una data non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data presunta di partenza e non meno di 5 (cinque) ore antecedenti l'orario di presunta partenza.

Le richieste di prenotazione all'Agenzia saranno effettuate dalle persone (richiedenti) indicate in specifico elenco fornito dalla Stazione Appaltante e riporteranno i dati necessari all'espletamento delle pratiche della trasferta (es. la data di partenza e di rientro, la destinazione e durata del pernottamento se previsto, il nome del soggetto che effettua la trasferta, ecc.)

Le prenotazioni dovranno rispettare le eventuali Travel Policy della Stazione Appaltante e/o Tariffe Corporate, che saranno fornite dalla Stazione Appaltante alla stipula del contratto.

A seguito della ricezione della richiesta di prenotazione, l'Agenzia dovrà proporre al richiedente un minimo di tre soluzioni di viaggio, ove esistenti, entro un massimo di 8 (otto) ore dalla ricezione della richiesta standard o entro le 3 (tre) ore dalla ricezione della richiesta urgente, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto-

. Per ogni soluzione l'Agenzia dovrà specificare il tempo di validità di ciascuna di esse.

Il richiedente, in caso di scelta di una delle soluzioni di viaggio proposte, invierà comunicazione di accettazione all'Agenzia tramite e-mail o altro strumento concordato con l'Agenzia (ad es.fax, PEC).

Nel caso comunque che, a seguito della ricezione della comunicazione di accettazione, l'Agenzia non sia più in grado di concludere la relativa prenotazione, in quanto non resa più disponibile dagli Operatori finali, dovrà informare la Stazione Appaltante entro 1 (una) ora dalla comunicazione di accettazione ricevuta, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto indicando congiuntamente un elenco di possibili soluzioni alternative.

Nel caso in cui, invece, l'Agenzia non sia in grado di individuare nessuna soluzione idonea alla richiesta effettuata dal richiedente, è tenuta a motivare opportunamente le ragioni della

indisponibilità di soluzioni nel rispetto dei termini sopra esposti, pena l'applicazione delle penali di cui al-Contratto-

Le richieste di prenotazione trasmesse dal richiedente durante l'orario di chiusura del servizio, verranno considerate come pervenute all'orario di inizio servizio del giorno lavorativo successivo.

Successivamente alla comunicazione di accettazione da parte del richiedente, l'Agenzia dovrà confermare la prenotazione della trasferta presso l'Operatore finale.

Il servizio di prenotazione è da intendersi propedeutico al successivo servizio base (emissione) e non darà diritto ad alcun corrispettivo in favore del Fornitore.

## 2. *Emissione*

Il servizio consiste nell'emissione di tutti i tipi di documenti di viaggio a seguito della conferma di prenotazione effettuata dalla Stazione Appaltante, entro 2 (due) ore dalla conferma di accettazione, in caso di richieste standard ed entro 1 (una) ora dalla comunicazione di accettazione per le richieste urgenti, pena l'applicazione delle penali di cui al-Contratto

Sono a carico dell'Agenzia tutte le eventuali spese necessarie per l'effettuazione del servizio di rilascio dei titoli di viaggio. L'Agenzia è inoltre responsabile dei titoli emessi, pena l'applicazione delle penali di cui al-Contratto

A seguito dell'emissione dei Documenti di Viaggio, la Stazione Appaltante provvederà ad emettere specifico Ordine di Acquisto che trasmetterà all'Agenzia, all'indirizzo e-mail da lei indicato.

L'Agenzia potrà infine provvedere all'addebito di quanto dovuto per i corrispettivi e per le spese di gestione.

In particolare il servizio di emissione deve riguardare:

### • **biglietteria aerea (nazionale, internazionale e/o intercontinentale) con voli di linea con vettori IATA e vettori LOW COST**

Il biglietto aereo è un titolo di viaggio individuale e nominativo che autorizza il titolare ad usufruire del servizio di trasporto aereo erogato da un vettore. I biglietti aerei si differenziano per:

#### *a) Tipologia:*

- biglietti per voli di linea titoli di viaggio emessi dalle compagnie aeree aderenti alla IATA (International Air Transportation Association), per tratte pianificate in base a degli orari aventi caratteristiche di regolarità e frequenza tali da costituire un evidente serie sistematica di voli;

- biglietti per voli low: titoli di viaggio emessi da compagnie aeree cosiddette “low-cost carrier”, non presenti nei sistemi IATA e caratterizzate da tariffe solitamente ridotte rispetto ai biglietti per voli di linea.

L’Agenzia dovrà proporre alla Stazione Appaltante la tariffa più bassa applicabile (anche tariffa speciale ridotta) per l’itinerario prescelto, suggerendo eventuali alternative per l’applicazione del livello inferiore di costo, anche tramite proposta di diversi itinerari e vettori, richiesti dalla Stazione Appaltante.

L’Agenzia dovrà proporre offerte con vettori low cost, ove presenti preferendone la scelta se più economiche.

*b) Itinerario:*

- biglietti nazionali: titoli di viaggio il cui itinerario prevede scali esclusivamente all’interno del territorio nazionale di un singolo paese;
- biglietti internazionali: titoli di viaggio il cui itinerario prevede almeno una destinazione o uno scalo nell’ambito del territorio europeo;
- biglietti intercontinentali: titoli di viaggio il cui itinerario prevede almeno una destinazione o uno scalo al di fuori del territorio nazionale e del territorio europeo.

*c) Flessibilità:*

- biglietti aperti: titoli di viaggio che consentono al Viaggiatore di poter modificare, con o senza applicazione di penale da parte dei vettori, la data e l’orario di partenza, l’aeroporto di partenza/arrivo e il vettore aereo;
- biglietti chiusi: titoli di viaggio che non consentono al Viaggiatore di modificare la data, l’aeroporto e/o gli orari previsti

*d) Classe:*

- business: titoli di viaggio che consentono al titolare di poter viaggiare su sedili passeggeri denominati di “classe business” (con servizi a bordo di più alto profilo) da parte del Vettore (servizio solo per tratte internazionali e intercontinentali);
- economy: titoli di viaggio che consentono al titolare di poter viaggiare su sedili passeggeri denominati di “classe economica” (con servizi di tipo base) da parte del Vettore.

Nel rispetto della Travel Policy della Stazione Appaltante, le prenotazioni verranno effettuate normalmente in classe economy; sarà cura del richiedente specificare nella richiesta di prenotazione l’eventuale scelta della classe business.

La conferma di prenotazione del biglietto aereo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- compagnia/e aerea da utilizzare;
- nome e cognome del viaggiatore
- aeroporto/i di partenza e di arrivo;
- codice di prenotazione;
- eventuale Assegnazione posto/i;
- numero di Volo;
- tratta/e di utilizzo;
- data e orario/i di partenza e arrivo (con indicazione dei tempi previsti per il check-in);
- importo IATA di riferimento / Importo netto / tasse aeroportuali / importo lordo.

• **biglietteria ferroviaria nazionale ed internazionale**

Il biglietto ferroviario è un titolo di viaggio individuale ed eventualmente nominativo, che autorizza il titolare ad usufruire del servizio di trasporto su rotaie erogato da un Vettore. I biglietti ferroviari si differenziano per:

*a) Itinerario:*

- biglietti per tratte regionali: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede partenza, arrivo ed eventuali cambi esclusivamente in stazioni ferroviarie localizzate all'interno dei confini di una specifica regione del territorio nazionale;
- biglietti per tratte nazionali: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede partenza, arrivo ed eventuali cambi esclusivamente in stazioni ferroviarie localizzate all'interno del territorio nazionale;
- biglietti per tratte internazionali: titoli di viaggio che consentono l'utilizzo di treni il cui itinerario prevede la partenza e/o l'arrivo e/o un cambio in stazioni ferroviarie localizzate al di fuori dei confini del territorio nazionale;

*b) Tipologia:*

- biglietti con prenotazione: titoli di viaggio ai quali è assegnato un codice univoco di prenotazione (PNR), che identifica sia la carrozza di viaggio ed il numero del posto a sedere della carrozza;
- biglietti senza prenotazione: titoli di viaggio che consentono esclusivamente l'utilizzo di treni senza la preventiva assegnazione di un PNR.

*c) Classe (1° e 2° classe)*

La tariffa applicata sarà quella compatibile rispetto alle linee guida indicate dalla Stazione

Appaltante (Travel Policy) e a quanto indicato nella richiesta di prenotazione da parte del richiedente.

La conferma del biglietto ferroviario dovrà contenere le seguenti indicazioni utili al Viaggiatore:

- compagnia/e ferroviaria da utilizzare;
- stazione di partenza, (eventuale) stazione di cambio, e stazione di arrivo;
- data e orario/i di partenza e arrivo;
- numero di carrozza/convoglio;
- classe di viaggio;
- codice della prenotazione (PNR), eventuale;
- numero della carrozza preassegnata, eventuale;
- numero del posto a sedere preassegnato, eventuale;
- importo netto / eventuali tasse / importo lordo.

L'Agenda dovrà proporre la tariffa più bassa applicabile (anche tariffa speciale ridotta) per l'itinerario prescelto, suggerendo eventuali alternative per l'applicazione dell'eventuale livello di costo, anche tramite proposta di diversi itinerari richiesti dalla Stazione Appaltante.

La tariffa applicata sarà quella compatibile con le esigenze e le linee guida indicate dalla Stazione Appaltante.

#### **• voucher alberghiero**

Il voucher alberghiero è un titolo di viaggio individuale e nominativo che autorizza il titolare al pernottamento, anche relativo a più notti non necessariamente consecutive, nella camera di una struttura alberghiera inclusiva di bagno in camera secondo la sistemazione indicata in sede di richiesta di prenotazione dalla Stazione Appaltante.

Il servizio riguarda l'emissione e la consegna dei relativi vouchers ove necessari, presso alberghi/hotel/residence/catene alberghiere, già eventualmente convenzionate con l'Agenda.

La tariffa applicata sarà quella compatibile rispetto alle linee guida indicate dalla Stazione Appaltante (Travel Policy) e a quanto eventualmente indicato nella richiesta di prenotazione.

I voucher alberghieri si differenziano per:

##### *a) Localizzazione:*

- voucher per alberghi nazionali: titoli di viaggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, presso alberghi localizzati all'interno del territorio nazionale e per i quali è garantito l'utilizzo della lingua italiana da parte del personale alberghiero;
- voucher per alberghi internazionali: titoli di viaggio che consentono il pernottamento ed eventuale colazione laddove richiesta/prevista, presso alberghi localizzati fuori del

territorio nazionale e per i quali deve essere garantito almeno l'utilizzo della lingua inglese da parte del personale alberghiero.

*b) Categoria di albergo (3 stelle, 4 stelle)*

La tariffa applicata sarà quella compatibile rispetto alle linee guida indicate dalla Stazione Appaltante (Travel Policy) ed a quanto indicato nella richiesta di prenotazione da parte del richiedente.

*c) Tipologia di camera (Singola, Doppia, Doppia uso singola, Superior)*

La tariffa applicata sarà quella compatibile rispetto alle linee guida indicate dalla Stazione Appaltante (Travel Policy) e a quanto indicato nella richiesta di prenotazione da parte del richiedente.

Il voucher alberghiero dovrà contenere:

- riferimenti della struttura alberghiera (Nome, indirizzo, telefono, fax, e-mail, sito internet);
- categoria dell'albergo;
- tipologia di camera;
- orario di check-in ed orario di check-out della camera;
- servizi inclusi;
- numero di notti prenotate;
- importo unitario per notte e per la totalità del servizio.

**• voucher autonoleggio**

Il voucher per il noleggio di veicoli e un titolo di viaggio individuale e nominativo che permette l'utilizzo di un veicolo a noleggio messo a disposizione da una società di noleggio.

Il servizio consiste nella fornitura e gestione contrattuale di auto a noleggio:

- con o senza conducente
- per itinerari all'interno del territorio nazionale e/o in alternativa in territorio internazionale e dei relativi servizi accessori, per il periodo indicato, presso società di noleggio accreditate e/o già convenzionate eventualmente con l'Agenzia.

L'Agenzia dovrà comunque provvedere alla gestione di eventuali convenzioni di autonoleggio stipulate direttamente dalla Stazione Appaltante.

La tariffa applicata sarà quella compatibile con le esigenze e le linee guida indicate dalla Stazione Appaltante.

Il voucher per il noleggio di veicoli, dovrà contenere le seguenti informazioni:

- riferimenti del Vettore (Nome, indirizzo, telefono, fax e e-mail);
- tipologia/Classe di veicolo noleggiato;
- data del ritiro e data di riconsegna;
- riferimenti (indirizzo, telefono, fax e e-mail) ed eventuale orario, del punto di ritiro e di riconsegna del veicolo;
- elenco dei servizi inclusi nel corrispettivo (ad es. carburante, pedaggi autostradali e parcheggi) e degli oneri aggiuntivi;
- condizioni contrattuali;
- elenco delle coperture assicurative presenti e dei relativi massimali;
- importo.

### *3. consegna documenti (elettronici e cartacei)*

L'Agenzia dovrà garantire la consegna e/o la disponibilità di qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto dalla Stazione Appaltante anche attraverso l'emissione del biglietto elettronico (e-ticket).

Ciascun biglietto anche se elettronico dovrà essere accompagnato da un buono di consegna o conferma di prenotazione con numerazione progressiva in cui siano indicate data, nominativo del viaggiatore, itinerario, importo, tasse, fee applicata.

Il documento di viaggio e il buono di consegna potranno quindi essere trasmessi dal richiedente. Nel caso in cui la tratta individuata non sia coperta da biglietteria elettronica, l'Agenzia dovrà provvedere alla consegna del titolo di viaggio cartaceo presso la sede dell'Agenzia sita in Via Santa Lucia n.81 80132 Napoli.

La consegna in questo caso dovrà essere effettuata con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo rispetto all'orario di partenza, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto

I costi di consegna dei documenti di viaggio sono a carico dell'Agenzia.

### *4. cambio prenotazione di biglietti aerei e di altri mezzi di trasporto (esclusi quelli ferroviari), alberghiere*

Il servizio consiste nella possibilità di effettuare modifiche di prenotazione per i documenti di viaggio già emessi e consegnati al Viaggiatore, secondo i limiti stabiliti dagli Operatori finali.

Nel caso in cui sia possibile effettuare la modifica della prenotazione, in quanto previsto dagli Operatori finali, l'Agenzia dovrà effettuare il cambio entro 3 (tre ore) dalla richiesta, per

richieste standard ed entro 1 (una) ora per richieste urgenti pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto

Nel caso, invece, in cui non sia possibile effettuare la modifica, l'Agenzia dovrà inviare un'e-mail al richiedente, motivando l'impossibilità di soluzioni alternative.

Sarà facoltà del richiedente mantenere la prenotazione in essere, annullarla o richiedere una nuova prenotazione.

In questo ultimo caso l'Agenzia dovrà provvedere alla richiesta di rimborso del servizio non utilizzato dalla Stazione Appaltante

#### *5. cancellazione e rimborso di biglietti aerei e di altri mezzi di trasporto (esclusi quelli ferroviari) alberghiere*

L'Agenzia dovrà garantire il servizio di cancellazione e rimborso per i documenti di viaggio già emessi, ove sia previsto dagli Operatori Finali, nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati nella documentazione inviata al richiedente a seguito dell'avvenuta emissione in qualunque giorno lavorativo dell'anno.

Le richieste di cancellazione e rimborso verranno trasmesse all'Agenzia tramite i mezzi individuati nel precedente paragrafo 2.1.

L'Agenzia dovrà chiudere la pratica di rimborso entro e non oltre 1 (uno) mese dalla ricezione della richiesta e dovrà darne comunicazione alla Stazione Appaltante, attraverso apposita reportistica di rendicontazione indicando l'importo rimborsato, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto

A seguito della ricezione di tale comunicazione, la Committente provvederà ad emettere specifico ordine di acquisto per i corrispettivi ed i costi sostenuti eventualmente dall'Agenzia e previamente comunicati al Consorzio, inerenti la cancellazione dei servizi prenotati.

#### *6. rilascio visti e servizi di assistenza diversa*

Il servizio consiste nell'espletamento dei servizi inerenti:

- la gestione delle procedure eventualmente necessarie per il rilascio dei visti consolari;
- l'attivazione dell'assicurazione sanitaria per paesi extraeuropei;
- l'erogazione di informazioni di tipo pratico inerenti il paese di destinazione;
- ricerca di soluzione di problemi imprevisti (ad esempio scioperi, ritardi/cancellazione voli, prenotazione alberghiera non registrata, ecc.);

A seguito della ricezione dell'avvenuto rilascio di visti e/o pratiche di diverso tipo la Stazione Appaltante provvederà ad emettere specifico ordine di acquisto per i corrispettivi ed i costi sostenuti eventualmente dall'Agenzia ed inerenti la gestione dei servizi prenotati.

### 2.3.1 SERVIZI OPZIONALI:

*collaborazione nell'organizzazione di viaggi per delegazioni in rappresentanza della Stazione Appaltante all'estero e reciproci scambi*

Il servizio consiste:

- pianificazione, organizzazione e fornitura di titoli di viaggio e/o soggiorno individuali o per gruppi, rispondenti a specifiche esigenze di volta in volta richieste dalla Stazione Appaltante.

### 3 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGENZIA

L'Agenzia 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'Agenzia stessa.

L'Agenzia affidataria, in particolare, dovrà:

- a. individuare i migliori e più convenienti itinerari di viaggio rispetto alle destinazioni richieste, provvedendo alle relative prenotazioni e all'emissione dei titoli di viaggio;
- b. consentire l'analisi dei dati utili a massimizzare i risparmi ed a sviluppare il controllo di gestione interno, mettendo a disposizione della Stazione Appaltante i relativi dati statistici;
- c. effettuare le forniture previste dal presente capitolato, mediante propri mezzi e strutture organizzative con le modalità previste al precedente art.2;
- d. 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 richiesti dalla normativa vigente e con una comprovata esperienza nel settore;
- e. rilevare e risolvere le problematiche che dovessero presentarsi nel corso del servizio.

Il servizio fornito dovrà corrispondere a quanto disciplinato dal presente capitolato, dalla lettera di invito e dal contratto.

E' facoltà della Stazione appaltante effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito. In particolare, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata del contratto, indagini a campione presso gli utenti finali del servizio, per rilevare il grado di apprezzamento. Nel caso in cui, a seguito delle suddette verifiche, il servizio offerto non risultasse conforme alle caratteristiche concordate, la Stazione

appaltante potrà applicare le penali previste dal-Contratto.