

CAPITOLATO TECNICO

**ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4 LETTERA A) DEL
D.LGS. 36/2023 AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI VIAGGI DI ISTRUZIONE E STAGE
LINGUISTICI PER GLI ISTITUTI SCOLASTICI**

Indice

PREMESSA.....	3
1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE	5
2 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	6
2.1 GOVERNO DEI SERVIZI	8
2.1.1 Presidio del fornitore	8
2.1.2 Servizio rimborso	8
2.1.3 Servizio reportistica.....	8
2.1.4 Servizio fatturazione.....	9
2.1.5 Servizio Customer Satisfaction	9
2.1.6 FIGURE PROFESSIONALI FORNITORE	9
3 SERVIZI OGGETTO DEI VIAGGI DI ISTRUZIONE E STAGE LINGUISTICI	10
3.1 PRESCRIZIONI GENERALI	10
4 CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO	14
5 VERIFICHE ISPETTIVE	15

PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico (CT) disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro relativo all'erogazione dei servizi necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze degli Istituti scolastici per l'organizzazione e la gestione dei viaggi di istruzione e stage linguistici; fanno parte integrante del presente Capitolato le seguenti appendici:

- Appendice A: Richiesta di approvvigionamento;
- Appendice B: Schema verifiche ispettive.

Nel corpo del presente documento si riportano i seguenti termini, ovvero acronimi, intesi come:

- **Aggiudicatario:** l'Impresa Fornitrice (singola Agenzia di Viaggio, R.T.I o Consorzio) che risulterà aggiudicataria di una delle quote oggetto di gara nell'ambito dell'Accordo Quadro;
- **Amministrazione:** si intendono gli Istituti scolastici che utilizzano l'Accordo Quadro Consip nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione di Ordinativi di fornitura;
- **AQ:** l'Accordo Quadro che verrà stipulato dalla Consip S.p.A. con il Fornitore di ciascuna quota;
- **Condizioni contrattuali del viaggio:** il contratto sottoscritto dall'Istituto scolastico e dal Fornitore a conferma dei servizi oggetto del viaggio e contenuti nella Richiesta di Approvvigionamento. Le clausole previste in tale documento non dovranno in alcun modo essere in contrasto con quanto previsto nell'Accordo quadro;
- **Contratto di fornitura/esecutivo:** il Contratto che si perfeziona in seguito della decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine di fornitura da parte dell'operatore economico, individuato, tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'Amministrazione, avente ad oggetto l'affidamento dei servizi di organizzazione e gestione dei Viaggi di Istruzione e stage linguistici, in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nel presente Accordo Quadro;
- **Ordinativo di fornitura:** contratto che si perfeziona con l'accettazione da parte dell'operatore economico, individuato come l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro di ciascuna quota, avente ad oggetto viaggi di istruzione e stage linguistici, in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nell'Accordo Quadro e relativi allegati;
- **Documento di Viaggio:** il titolo o buono di viaggio/soggiorno, emesso sia in formato elettronico (e-ticket) sia cartaceo e qualsiasi documento emesso e necessario all'espletamento del viaggio o del servizio richiesto;
- **Operatore Finale:** il Vettore (aereo, ferroviario, marittimo, etc ...) la Struttura alberghiera/il Noleggiatore, più in generale le Imprese a cui si rivolge il Fornitore per la prenotazione e l'acquisto di un viaggio aereo, ferroviario, marittimo, di un pernottamento, di un noleggio auto, etc ...;
- **Mark up:** la remunerazione per il Fornitore data dalla percentuale sull'importo di spesa del singolo viaggio;
- **Responsabile accompagnatore:** è la figura designata dall'Istituto scolastico che ha il compito di garantire la buona riuscita, la sicurezza e la vigilanza durante il viaggio;
- **Richiesta di Approvvigionamento:** è il documento che l'Istituto scolastico invia al Fornitore con il dettaglio del viaggio in base al quale il Fornitore effettuerà la proposta del viaggio;

- **Scuola/e:** sono gli Istituti scolastici che utilizzano l'Accordo Quadro Consip nel periodo della sua validità ed efficacia mediante emissione di Ordinativi di fornitura;
- **Soluzione/i:** è la proposta di viaggio che il Fornitore invia all'Istituto scolastico;
- **Viaggiatore e/o studente:** sono gli alunni delle scuole elementari e delle scuole secondarie di primo e secondo grado.

1 OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

Oggetto della prestazione sono i servizi di organizzazione e gestione dei viaggi di istruzione e stage linguistici per gli Istituti scolastici del territorio nazionale, richiedibili attraverso le modalità di accesso e nelle modalità di erogazione definite nei successivi paragrafi del presente documento.

La fornitura del servizio è costituita dall'organizzazione di Pacchetti di Viaggio "All Inclusive" comprensivi di trasporto e di tutti i servizi turistici connessi, secondo le prescrizioni delle Circolari ministeriali Circolari ministeriali n. 291/1992, n. 623/1996, della nota Miur 674/2016, del D. Lgs. 79/2011 e del D. Lgs. 62/2018.

Le iniziative in argomento possono essere ricondotte alle seguenti tipologie:

- a) **viaggi d'integrazione della preparazione d'indirizzo**, che sono essenzialmente finalizzati all'acquisizione di esperienze tecnico-scientifiche e ad un più ampio e proficuo rapporto tra scuola e mondo del lavoro, in coerenza con gli obiettivi didattici e formativi, in particolare degli istituti di istruzione tecnica, professionale e degli istituti d'arte;
- b) **viaggi e visite d'integrazione culturale**, finalizzati a promuovere negli alunni una maggiore conoscenza del Paese o anche della realtà dei Paesi esteri, la partecipazione a manifestazioni culturali o a concorsi, la visita presso complessi aziendali, mostre, località di interesse storico-artistico, sempre in coerenza con gli obiettivi didattici di ciascun corso di studi;
- c) **viaggi e visite nei parchi e nelle riserve naturali** considerati come momenti conclusivi di progetti in cui siano sviluppate attività connesse alle problematiche ambientali;
- d) **viaggi connessi ad attività sportive**, che devono avere anch'essi valenza formativa, anche sotto il profilo dell'educazione alla salute. Rientrano in tale tipologia manifestazioni sportive scolastiche nazionali ed internazionali, nonché le attività in ambiente naturale e quelle rispondenti a significative esigenze a carattere sociale, anche locale.
- e) **Stage linguistici di classe o per gruppi trasversali anche di più indirizzi**, nel Paese straniero di cui si studia la lingua e la cultura, durante la quale gli studenti frequentano lezioni tenute da insegnanti madrelingua qualificati ed effettuano escursioni e visite guidate a luoghi di interesse.

Tale attività implica non soltanto l'approfondimento, il consolidamento ed il perfezionamento delle competenze linguistiche ma anche la migliore conoscenza della realtà socioculturale del paese ospitante e l'opportunità di ampliare la visione europea tramite esperienza diretta di full immersion.

Le tipologie di viaggio sopra descritte potranno prevedere:

- 1-2 pernottamenti
- 3-4 pernottamenti
- superiori a 5 pernottamenti

Tutti i viaggi di istruzione sono legati a progetti inseriti nel PTOF (Piano dell'offerta formativa triennale) e nel relativo Programma Annuale dell'istituzione scolastica.

I progetti che sono maggiormente previsti come attività didattica sono quelli con focus nell'arte, nella storia e nello sport e nelle lingue.

I servizi che potranno essere oggetto dei singoli viaggi di istruzione e/o stage linguistici sono, a titolo esemplificativo:

- Noleggio autobus con conducente
- Biglietti ferroviari

- Biglietti aerei
- Biglietti marittimi
- Hotel (con opzione pasti)
- Prenotazione ingresso musei
- Servizio guida e/o audioguide
- Sistemazioni in famiglia o strutture per studenti
- Corsi di lingua accreditati presso strutture qualificate

2 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Ciascun Istituto scolastico, dopo aver effettuato l'ordinativo di fornitura, procederà, alla predisposizione della richiesta di Approvvigionamento (RDA) secondo il format predisposto (Appendice A) e all'invio della stessa a mezzo mail al fornitore destinatario dell'ordinativo.

La richiesta di approvvigionamento dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- Numero dell'ordinativo di fornitura a cui la Richiesta di Approvvigionamento si riferisce;
- Denominazione dell'Istituto scolastico e referente dello stesso per tutte le comunicazioni con il fornitore;
- Eventuale importo stimato della spesa (totale o per singolo studente);
- Destinazione;
- Numero dei partecipanti presunti con indicazione di eventuali disabilità;
- Periodo e durata;
- Mezzo di trasporto principale (treno diretto A/R, aereo etc.);
- Ulteriore mezzo di trasporto;
- Hotel con l'indicazione della categoria e ubicazione;
- Pasti (mezza pensione, pensione completa, indicazione di diete particolari, intolleranze e allergeni);
- Gratuità per i docenti accompagnatori;
- Escursioni, visite o attività;
- Assicurazione (RC, Sanitaria, bagagli, annullamento);
- Descrizione e finalità del viaggio.

Si precisa che l'Ordinativo di fornitura, così come disciplinato al par. 25 del Capitolato d'Oneri, potrà riguardare uno o più viaggi per la medesima classe ovvero per più classi;

la Richiesta di Approvvigionamento dovrà avere ad oggetto, invece, il singolo viaggio, afferente all'Ordinativo di fornitura effettuato precedentemente, e potrà interessare una o più classi, . Conseguentemente ad uno stesso Ordinativo di fornitura potranno afferire una o più RDA.

L'accettazione dell'Ordinativo, da parte del fornitore entro 4 giorni dall'emissione dello stesso, costituisce il formale avvio del servizio, ai sensi di quanto previsto all'art. 10 dello Schema di Accordo quadro.

L'Istituto scolastico dovrà inviare tramite mail la RDA al fornitore, eventualmente rappresentando anche particolari esigenze, con le tempistiche di seguito indicate:

- Per gruppi fino a 50 studenti con un anticipo di almeno 30 giorni lavorativi, dalla data presunta di inizio del viaggio;
- Per gruppi di oltre 50 studenti con un anticipo di almeno 45 giorni lavorativi, dalla data presunta di inizio del viaggio.

Ricevuta una RDA, il fornitore dovrà verificare preliminarmente, entro il termine di **due giorni** lavorativi, che la Richiesta contenga tutte le informazioni necessarie per poter procedere alle attività di verifica delle migliori opportunità rispetto a quanto richiesto, dandone debito riscontro all'Istituto.

Il fornitore, ricevute tutte le informazioni, dovrà verificare le disponibilità più economiche offerte dal mercato rispetto alle necessità espresse nella richiesta e inviare **almeno 3 soluzioni**, entro i seguenti termini:

- Per gruppi fino a 50 studenti entro 10 giorni lavorativi;
- Per gruppi di oltre 50 studenti entro 15 giorni lavorativi.

Ricevuto formale riscontro con l'indicazione delle soluzioni, l'Istituto scolastico potrà richiedere eventuali modifiche, che dovranno essere tempestivamente comunicate al fornitore.

Ricevuta una Richiesta di modifica, il fornitore dovrà verificare la disponibilità di quanto richiesto ed inviare, entro il termine di **3 giorni lavorativi** successivi alla ricezione della Richiesta di modifica, **1 nuova soluzione** e il dettaglio dei costi aggiuntivi necessari per procedere con le modifiche richieste.

L'Istituto scolastico dovrà confermare al Fornitore la soluzione scelta, anche eventualmente modificata, entro **7 giorni lavorativi**, con l'indicazione del numero di partecipanti effettivi, con tutti i riferimenti necessari per permettere al fornitore di effettuare una verifica preliminare sulla eventuale variazione di prezzi e disponibilità. Si precisa inoltre che ciascuna soluzione proposta dovrà contenere nel dettaglio le attività e l'itinerario previsti nei singoli giorni indicando chiaramente "la quota comprende" con i servizi inclusi, e "la quota non comprende" con quelli non inclusi.

L'Istituto scolastico, ricevuta conferma dal fornitore e successivamente al ricevimento della fattura, procederà entro **5 giorni lavorativi** al versamento di un acconto pari al 50% dell'importo effettivo del viaggio, così da consentire al fornitore di opzionare i servizi scelti, **entro i successivi 2 giorni lavorativi**.

Contestualmente o in un termine diverso concordato con il fornitore, l'Istituto scolastico procederà alla firma delle Condizioni contrattuali relative alla RDA, a conferma dei servizi opzionati.

L'Istituto scolastico, almeno **15 giorni solari** prima della data della partenza, procederà, successivamente al ricevimento della fattura, al versamento di un secondo acconto pari al 30% dell'importo effettivo del viaggio.

Sarà onere del fornitore inviare all'Istituto scolastico almeno **7 giorni solari** prima della data della partenza tutti i documenti necessari ivi compresi i titoli di viaggio e il Programma di viaggio definitivo.

Nei 5 giorni lavorativi successivi alla data di rientro, l'Istituto scolastico dovrà inviare al Fornitore il certificato di verifica di conformità (cfr. art. 10 dello Schema di Accordo quadro), con cui si attesta la regolare esecuzione dei servizi resi rispetto a quelli disciplinati nelle **Condizioni contrattuali di fornitura**, così da permettere al Fornitore di emettere la fattura a saldo dei servizi resi.

Si precisa che il saldo del viaggio dovrà essere corrisposto dall'Istituto scolastico nei **5 giorni lavorativi**.

Si precisa che l'Istituto scolastico si riserva comunque il diritto di annullare il viaggio qualora, al momento della prenotazione, l'importo della soluzione proposta ed accettata, dovesse aumentare di una percentuale

superiore al 5% del suo originario ammontare. In tal caso il fornitore si impegna a restituire, senza nulla pretendere, gli acconti che fossero stati già versati relativamente ai viaggi annullati.
Resta salvo che una volta effettuata la prenotazione dei titoli di viaggio, i prezzi non potranno subire variazioni.

2.1 GOVERNO DEI SERVIZI

2.1.1 Presidio del fornitore

Il Fornitore dovrà garantire agli Istituti scolastici l'operatività di un centro operativo contattabile tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 09:00 - 17:00.

Il Fornitore inoltre dovrà garantire un servizio dedicato alle **emergenze sopravvenute durante i viaggi**, 24h su 24h.

Tali recapiti dovranno prevedere almeno un'utenza telefonica e un indirizzo e-mail che dovranno essere comunicati al Referente della singola Amministrazione contestualmente all'accettazione dell'ordinativo di fornitura.

Qualora dovessero intervenire delle variazioni relative ai suddetti recapiti, il Fornitore dovrà darne avviso ai Referenti delle Amministrazioni interessate, in forma scritta.

2.1.2 Servizio rimborso

Attraverso tale servizio il Fornitore dovrà rimborsare, previa debita richiesta dell'Istituto scolastico:

- 1) i Documenti di Viaggio non richiesti dal singolo Istituto ma addebitati erroneamente dal Fornitore allo stesso, per l'intero importo;
- 2) i Documenti di Viaggio, per l'intero importo, i cui riferimenti della prenotazione non corrispondano a quelli indicati in fase di accettazione della soluzione proposta e, per questo motivo, risultino inutilizzabili nel viaggio per i quali sono stati emessi;
- 3) eventuali mark up erroneamente addebitate;
- 4) qualsiasi altro importo addebitato erroneamente.

Nel caso in cui la causale dell'inutilizzabilità del Documento di Viaggio sia ascrivibile all'Istituto scolastico richiedente, il Fornitore non sarà tenuto ad alcun rimborso.

Gli importi relativi ai rimborsi richiesti dovranno essere accreditati dal Fornitore entro il mese successivo alla data di richiesta ad eccezione del caso in cui i tempi di evasione del singolo rimborso da parte degli Operatori finali non permettano al Fornitore di rispettare il suddetto termine. In questo caso il rimborso dovrà essere effettuato entro il mese successivo alla data di evasione del rimborso da parte degli Operatori finali.

2.1.3 Servizio reportistica

Il Fornitore dovrà predisporre un report, secondo il modello fornito all'Allegato A allo Schema di Accordo quadro, da inoltrare in formato elettronico "xls" (protetto) e "pdf" (protetto).

Nello specifico dovrà essere fornito **obbligatoriamente** la reportistica "Flussi Dati per il sistema di Monitoraggio degli Accordi Quadro" alla Consip con le modalità descritte all'Allegato A allo Schema di Accordo Quadro.

Tale report dovrà essere fornito entro il 15° (quindicesimo) giorno del mese successivo a quello di pertinenza.

2.1.4 Servizio fatturazione

Il Fornitore dovrà garantire la corretta fatturazione dei corrispettivi dovuti dall'Istituto scolastico per: i) la prestazione dei servizi resi (mark up); ii) i rimborsi per le Spese di Viaggio anticipate dal Fornitore per l'emissione dei Documenti di Viaggio (prezzo di vendita), conformemente alle modalità previste dalla normativa nonché alle condizioni e alle modalità eventualmente concordate con l'Istituto scolastico in fase di accettazione della proposta.

La fattura verrà emessa dal fornitore per ciascun versamento (primo acconto, secondo acconto e saldo) che l'Istituto scolastico dovrà effettuare nei tempi previsti al paragrafo 2.

Si precisa che, in ogni fattura dovrà essere riportato, anche eventualmente in un allegato che ne costituisce parte integrante, l'importo del prezzo di vendita complessivo del pacchetto e il relativo mark up applicato.

L'Istituto scolastico potrà richiedere al Fornitore la documentazione contabile di riferimento degli Operatori Finali.

2.1.5 Servizio Customer Satisfaction

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli Istituti scolastici un apposito questionario di Customer Satisfaction che consenta agli stessi, di monitorare:

- il livello qualitativo del servizio reso dal Fornitore;
- il rispetto dei tempi e delle prescrizioni previste contrattualmente;
- il grado di soddisfazione dei Richiedenti sui servizi resi.

Il Fornitore definirà con il Referente dell'Istituto scolastico la struttura del questionario e i tempi di somministrazione.

Il questionario dovrà essere inviato dal fornitore, a mezzo e-mail, in accordo con il referente dell'Istituto scolastico, ai Responsabili accompagnatori del singolo viaggio.

Il Fornitore, effettuata la Customer Satisfaction, condividerà con il Referente dell'Istituto scolastico eventuali criticità riscontrate nell'esecuzione del servizio e proponendo, ove ritenuto necessario, eventuali azioni correttive.

2.1.6 FIGURE PROFESSIONALI FORNITORE

Il Fornitore avrà l'obbligo di individuare la figura di Direttore tecnico con i requisiti professionali previsti a livello nazionale per i direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo ai sensi del DM del Ministero del Turismo del 5 agosto 2021, n. 1432.

Al fornitore sarà richiesto inoltre di mettere a disposizione una figura di Responsabile del Servizio, quale referente del contratto ed interlocutore nei confronti degli Istituti scolastici, per tutti gli adempimenti amministrativi e contrattuali.

Tale figura deve avere un'esperienza pari ad almeno **cinque anni**, ovvero altra esperienza migliorativa offerta in gara, ed essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di

potere di delega interna per le attività di gestione del contratto. Al Responsabile del Servizio sono affidate, tra l'altro, le seguenti attività:

- monitoraggio degli adempimenti contrattuali;
- processo di fatturazione.

Il nominativo e i recapiti (indirizzo e-mail, telefono fisso, telefono mobile), compresi quelli di eventuali delegati, dovranno essere comunicati all'Istituto scolastico e alla Consip.

Il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente alla Consip e agli Istituti interessati eventuali modifiche di nominativi o recapiti precedentemente trasmessi.

Si precisa che le figure di Direttore tecnico e Responsabile del Servizio potranno corrispondere nella medesima persona.

Il Fornitore dovrà, inoltre, garantire che gli Operatori individuati per la gestione dei viaggi posseggano una seniority in attività assimilabili a quelle prescritte nel presente capitolato pari a **3 anni, ovvero altra esperienza migliorativa offerta in gara**

3 SERVIZI OGGETTO DEI VIAGGI DI ISTRUZIONE E STAGE LINGUISTICI

3.1 PRESCRIZIONI GENERALI

Per i servizi oggetto dei viaggi di istruzione e degli stage linguistici si intendono tutti i servizi necessari alla esecuzione delle attività secondo le indicazioni impartite dagli Istituti scolastici, come meglio definito nei successivi paragrafi.

Tali servizi possono essere raggruppati nelle seguenti categorie:

- Trasporti
- Sistemazione alberghiera
- Visite guidate/tour
- Stage

Al momento della lavorazione di una RDA, il Fornitore si obbliga ad offrire agli Istituti scolastici le migliori soluzioni disponibili, comprese eventuali tariffe dedicate.

Per ogni viaggio dovranno essere garantite le gratuità richieste per i docenti accompagnatori, ivi inclusi gli accompagnatori per disabili.

Si rammenta inoltre che il fornitore non dovrà effettuare alcuna prenotazione senza riscontro da parte del Richiedente.

Qualora si renda necessario acquisire documentazione specifica per il viaggio (esempio: visto consolare), il fornitore dovrà dare comunicazione alla Scuola relativamente ai documenti necessari, ai costi, ai tempi di rilascio e alle modalità di ritiro della documentazione stessa.

Se richiesto dalla Scuola il fornitore dovrà avviare tutte le attività volte all'acquisizione della documentazione. In questo ultimo caso il fornitore dovrà garantire l'emissione nei tempi compatibili con il viaggio.

Si rappresenta inoltre che, al fine di garantire la corretta esecuzione e salvaguardare i casi di mancata partecipazione dei singoli alunni in prossimità della data di partenza, i pacchetti di viaggio dovranno prevedere la polizza per annullamento.

In caso di partecipazione al viaggio di istruzione di alunni in situazione di handicap, dovranno essere forniti i servizi idonei, secondo la normativa vigente in materia. Sarà cura dell'Istituto scolastico comunicare in tempi

utili, per una corretta e funzionale organizzazione, la presenza di allievi in situazione di handicap, i relativi servizi necessari e l'eventuale presenza di assistenti educatori culturali/genitori accompagnatori.

Servizi relativi ai trasporti

Per servizi di trasporto si intendono i servizi di trasferimento degli alunni e del personale accompagnatore da e verso i luoghi di destinazione dei viaggi di istruzione, visite guidate e uscite didattiche, effettuati mediante mezzi di trasporto idonei, conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza, assicurazione e abilitazione alla circolazione.

Il servizio comprende la messa a disposizione di veicoli dotati delle necessarie autorizzazioni, condotti da personale regolarmente abilitato, assicurando adeguati standard di affidabilità, comfort e accessibilità, nonché il rispetto delle prescrizioni contrattuali e delle disposizioni ministeriali in materia di viaggi di istruzione.

Il viaggio di istruzione deve essere effettuato con i mezzi di trasporto indicati dall'Istituto scolastico nella RDA, nello specifico potranno essere richiesti trasferimenti in pullman, treno, aereo e nave.

Si precisa che per i viaggi in pullman di categoria è richiesta la comunicazione della/e eventuale compagnia/e di noleggio, allegando anche una dichiarazione nella quale la stessa si impegna a fornire, se richiesti, i dati previsti dalla citata C.M. 291/92 art. 9.8 (lettere a/l) e integrazioni e dalla C.M. 674/16:

- dichiarazione di possedere l'autorizzazione all'esercizio dell'attività di noleggio autobus con conducente;
- di essere in regola con la normativa sulla sicurezza sul lavoro
- di essere autorizzati all'esercizio della professione (AEP) e iscritti al Registro Elettronico Nazionale (REN) del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti;
- di avvalersi di conducenti in possesso dei prescritti titoli abilitativi e di mezzi idonei;
- dichiarazione che il mezzo sia regolarmente dotato dello strumento di controllo dei tempi di guida e di riposo
del conducente (cronotachigrafo o tachigrafo digitale), che sia coperto da polizza assicurativa RCA, che il personale addetto alla guida sia titolare di rapporto di lavoro dipendente ovvero che sia titolare, socio o collaboratore dell'impresa stessa, in regola con i versamenti contributivi obbligatori INPS e INAIL;
- il massimale assicurativo degli automezzi della compagnia indicata.

Il fornitore, entro 2 giorni prima della partenza, dovrà fornire all'Istituto scolastico l'elenco dei nominativi degli autisti addetti al trasporto.

Il personale adibito al servizio di guida deve essere in possesso dei requisiti abilitanti (patente professionale D o superiore – Carta di Qualificazione del Conducente per trasporto di persone) rilasciati dalla Motorizzazione Civile, del prescritto certificato di abilitazione professionale per la guida dei veicoli destinati al trasporto di persone (CAP) ed attestato di idoneità professionale rilasciato dal competente ufficio della M.C.T.C., ed inoltre, dove previsto, dell'iscrizione al ruolo dei conducenti di cui alla legge 15 gennaio 1992, n. 21 art. 6 e di tutti gli altri requisiti di legge oltre che di elevata capacità, professionalità ed onestà e deve tenere un comportamento improntato alla massima educazione e discrezione, sia verso gli altri automobilisti che verso il personale trasportato.

Il personale in servizio dovrà adottare tutte le cautele e tutti gli accorgimenti che garantiscano l'incolumità fisica e la massima sicurezza dei viaggiatori in particolare nei momenti più critici del servizio (operazioni di salita e di discesa, chiusura e apertura porte, avvio del pullman).

In particolare, gli autisti sono tenuti a:

- a. tenere un contegno corretto e dignitoso, consono alla natura del servizio;
- b. rispettare il divieto di fumo, anche di sigarette elettroniche e apparecchi consimili sul mezzo;
- c. rispettare il divieto di bere bevande alcoliche;
- d. non parlare al telefono durante i percorsi;
- e. tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e comunque sempre rapportata alle situazioni meteorologiche e del traffico;
- f. in prossimità di ogni corsa, mantenere la temperatura sul veicolo di un livello adeguato a garantire il comfort durante il viaggio;
- h. non permettere di far salire sul mezzo persone estranee al servizio ad eccezione di quelle autorizzate dall'Istituto scolastico per funzioni di vigilanza e controllo;
- i. non abbandonare il veicolo; in caso di incidente o problemi tecnici del mezzo deve richiedere e attendere i soccorsi;
- j. regolare la salita e discesa nel rispetto delle norme di sicurezza al fine che le operazioni avvengano senza rischi e incidenti;
- l. osservare scrupolosamente gli orari e gli itinerari stabiliti e svolgere i servizi richiesti con la massima cura e attenzione;
- m. segnalare tempestivamente ogni anomalia riscontrata sul mezzo o durante il tragitto;
- o. non prendere ordini da estranei fatti salvi i provvedimenti di urgente necessità che dovessero essere impartiti dagli organi di polizia per motivi di sicurezza;
- r. evitare discussioni, diverbi e quant'altro possa generare conflitti con l'utenza.

I pullman dovranno restare a disposizione per tutti gli spostamenti del gruppo, salvo diversi accordi con l'Istituto scolastico, inerenti all'itinerario precedentemente stabilito. Nelle quote si intendono inclusi: carburante, pedaggi autostradali, ingressi in città e parcheggi, Iva, diaria, vitto e alloggio autista/i, eventuale secondo autista nelle circostanze previste dalla C.M. n. 291 del 14/10/1992. L'Istituto scolastico si riserva di far verificare, alla partenza del viaggio ed avvalendosi delle Autorità competenti, l'idoneità dei mezzi utilizzati e la documentazione.

Qualora, durante il viaggio, i docenti rilevino il mancato rispetto delle condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza dei mezzi di trasporto e degli alloggi, il Fornitore sarà tenuto a provvedere a idonea sostituzione e/o eventuale soluzione alternativa entro le 8 ore successive la segnalazione, ovvero altra tempistica migliorativa offerta in gara dandone immediata comunicazione all'Istituto.

Si evidenzia che per mancato rispetto di condizioni igienico sanitarie si intende il verificarsi di condizioni oggettivamente gravi rilevate dai docenti accompagnatori.

In caso di avaria del pullman o dei mezzi previsti, al momento della partenza e/o in itinere, l'Agenzia aggiudicataria dovrà provvedere alla immediata sostituzione del mezzo e/o eventuale soluzione alternativa entro le 8 ore successive la segnalazione del guasto, ovvero altra tempistica migliorativa offerta in gara.

Fermo quanto sopra si precisa che in caso di eventi non prevedibili (a titolo esemplificativo sciopero dei mezzi di trasporto, chiusura delle strutture ricettive per problemi tecnici etc.) che causano l'impossibilità di usufruire dei servizi offerti, il Fornitore è tenuto a reperire soluzioni alternative che abbiano le medesime caratteristiche e condizioni di quelle accettate nelle **Condizioni contrattuali di fornitura**.

Nelle quotazioni di viaggio aereo, marittimo e ferroviario dovrà essere indicata la compagnia prescelta e dovranno sempre intendersi incluse eventuali tasse e imposte (esempio tasse aeroportuali nazionali ed estere) e la disponibilità dei posti - su voli aerei - nel periodo richiesto dall'Istituto.

Servizi relativi alla sistemazione alberghiera

Si intendono i servizi di alloggio forniti agli studenti e al personale accompagnatore nell'ambito dei viaggi di istruzione, degli stage linguistici o di visite didattiche, tramite strutture ricettive conformi alle specifiche contrattuali, alle norme di sicurezza, igiene e accessibilità. Il servizio dovrà comprendere:

Camere: tipicamente singole per i docenti (una per ogni 15 partecipanti), multiple per gli studenti; ulteriori camere singole a richiesta; sistemazione preferibilmente presso un'unica struttura, salvo necessità dovute al numero o alla localizzazione del gruppo.

Ubicazione: ubicazione dell'alloggio prossima ai luoghi oggetto delle attività didattiche e culturali.

Categoria alberghiera: conforme a quanto richiesto dall'Istituto scolastico; l'agenzia dovrà comunicare nome, indirizzo e contatti del hotel al momento dell'invio delle soluzioni.

Ristorazione: indicazione esplicita se i pasti sono forniti in struttura (pensione completa o mezza pensione), in ristorante esterno oppure tramite cestino da viaggio. Nella somministrazione dei pasti si dovrà necessariamente tener conto, qualora segnalate dalla Scuola, di eventuali intolleranze, allergie e casi di celiachia, pasti speciali per motivi di salute, religiosi, ideologici ecc., detti pasti dovranno essere compresi nel prezzo.

Sicurezza e diligenza: obbligo di diligenza nella scelta delle strutture ricettive, affinché non rappresentino rischi per l'incolumità degli alunni.

Si precisa che, al momento dell'arrivo presso gli alloggi, il responsabile accompagnatore verificherà la rispondenza dei servizi e delle strutture a quanto previsto e contenuto nel pacchetto offerto. Eventuali difformità riscontrate saranno tempestivamente contestate.

Il fornitore dovrà assicurare che la sistemazione alberghiera offerta presenti, sia per il vitto che per l'alloggio, i necessari livelli di igienicità e di benessere per i partecipanti, il rispetto dei requisiti di sicurezza previsti dal D. Lgs. 81/08, nonché assicurare che l'alloggio non dovrà essere situato in località poco sicure o eccessivamente lontane dai luoghi da visitare.

Servizi relativi alla prenotazione di visite guidate/tour/attività specifiche

Si intendono tutte le attività organizzative e gestionali finalizzate a programmare e garantire agli studenti la partecipazione a esperienze culturali, artistiche, scientifiche o naturalistiche al di fuori della scuola.

Questi servizi includono tipicamente:

- la prenotazione di guide, audio – guide, ingressi e itinerari;
- il supporto organizzativo necessario a rendere l'esperienza sicura e coerente con gli obiettivi educativi, ivi compreso la fornitura del materiale didattico necessario allo svolgimento dell'esperienza.

Servizi di organizzazione e gestione di stage linguistici

Lo stage linguistico è un'esperienza formativa all'estero che combina l'apprendimento di una lingua straniera con l'immersione nella cultura locale, offrendo corsi con docenti madrelingua, attività culturali e, talvolta, esperienze pratiche lavorative (PCTO). L'obiettivo è di migliorare le competenze linguistiche e la comprensione interculturale, ma anche di sviluppare capacità relazionali e personali.

Lo stage linguistico potrebbe prevedere la combinazione di più dei seguenti servizi:

Corsi di lingua:

Lezioni tenute da insegnanti madrelingua, spesso con un focus sullo sviluppo delle capacità orali e comunicative.

Attività culturali:

Visite ed escursioni per scoprire la storia, l'arte e le tradizioni del luogo.

Sistemazione:

Presso famiglia ospitante per favorire l'immersione nella cultura locale o college.

Attività ricreative e sociali:

Opportunità di interagire con coetanei e persone del posto, socializzando e costruendo relazioni interculturali.

I programmi base potrebbero includere, ove non diversamente specificato:

- Trasferimenti aeroportuali per/da sistemazione all'estero con pullman privato dall'aeroporto più vicino;
- Sistemazione in famiglia/college oppure albergo in camera doppia/tripla/quadrupla;
- Trattamento di pensione completa per tutta la durata del soggiorno (pranzo con packed lunch);
- Corso di lingua tenuto da insegnanti qualificati;
- Utilizzo del materiale didattico;
- Test d'ingresso di valutazione del livello linguistico;
- Certificato di frequenza riconosciuto dagli organi preposti (British Council, Department of Education, Relsa, etc);
- Attestato di fine corso;
- Assicurazione Responsabilità Civile verso terzi, Infortuni, Bagaglio, Assistenza medica, Annullamento Viaggio;
- Tasse scolastiche;
- Eventuali escursioni/gite/tour;
- Assistenza in loco;
- 1 gratuità per Group Leader ogni 15 studenti paganti e ove previsto 1 gratuità per l'accompagnatore per i disabili;
- Quota d'iscrizione ed IVA. (Regime Speciale ex art. 74 Ter D.P.R. n. 633 del 1992).

4 CORRISPETTIVI E SPESE DI VIAGGIO

Il corrispettivo che ciascun Istituto scolastico dovrà corrispondere al Fornitore è determinato in funzione dell'importo complessivo del viaggio (prezzo di vendita) e del relativo mark up offerto dal Fornitore in sede di gara

Tale corrispettivo **include** la prestazione di tutti i Servizi accessori richiesti nel presente capitolato (Presidio del fornitore, Servizio di Rimborso, Servizio di reportistica, Servizio fatturazione e Customer Satisfaction).

5 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli ordinativi di fornitura stipulati dagli Istituti scolastici, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare apposite verifiche ispettive avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore, fino agli importi massimi previsti nel Capitolato d'Oneri e nell'Accordo Quadro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Appendice 1 al presente Capitolato – Schema delle verifiche ispettive).

In sede di verifiche ispettive tale Schema potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni volte a verificare la corretta esecuzione della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro.

Le modalità di valutazione indicate nel suddetto Schema sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a tre livelli di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato – Schema delle verifiche ispettive, non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave). Ad esempio, può essere previsto che il ritardo anche se di un solo giorno nella prestazione di un servizio determinerà la realizzazione di una "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni; entrambi dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordinativi di Fornitura costituiti dal numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa, compatibilmente con lo Schema delle verifiche ispettive, l'attività di ispezione e dall'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

Il Fornitore è tenuto a consegnare, all'organismo di ispezione indicato dalla Consip S.p.A., le informazioni necessarie all'espletamento dell'attività di controllo. Il Fornitore è tenuto inoltre a consentire il libero accesso alle proprie strutture o mezzi, quando questo sia necessario per l'espletamento delle attività di cui sopra.