



## SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

---

I.1) **Denominazione:** Dipartimento Culture e Società

**Sede Amministrativa:** Campus viale delle Scienze, edificio 15, 90128 Palermo

**email:** [dipartimento.culturesocieta@unipa.it](mailto:dipartimento.culturesocieta@unipa.it)

**sito web:** <https://www.unipa.it/dipartimenti/cultureesocieta>

## SEZIONE II: DATI DELL'APPALTO

---

II.1) **Oggetto dell'appalto:**

Servizi di emissione biglietteria aerea (Tunisi/Palermo/Tunisi andata 21/01/2023 - ritorno 20/02/2023) e assicurazione medica per la dott.ssa Hlioui Amal, nell'ambito del progetto MIGRANTS.

II.2) **CIG:** Z9536D93AB

## SEZIONE III: DATI PROCEDURA

---

III.1) **Tipo di procedura:**

Contratti sotto soglia ex art. 36, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 50/2016 (Acquisizione nel libero mercato).

III.2) **Importo affidamento:** € 346,88

III.3) **Affidatario:** KUKLA VIAGGI SOCIETA' COOPERATIVA

III.4) **Affidamento:** ordine diretto fuori Mepa relativo all'affidamento prot. 1279 del 17/06/2022

*f.to*

**Il Direttore del Dipartimento**

prof. Michele Cometa



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO

DIPARTIMENTO CULTURE E SOCIETÀ

Spett.li

IL TUAREG TOUR OPERATOR S.R.L.

PEC: [iltuaregsrl@gigapec.it](mailto:iltuaregsrl@gigapec.it)

IMPRONTE VIAGGI & TURISMO

PEC: [impronteviaggi@mypec.eu](mailto:impronteviaggi@mypec.eu)

Kukla viaggi

PEC: [kuklaviaggi@pecsoluzioni.it](mailto:kuklaviaggi@pecsoluzioni.it)

Oggetto: richiesta di offerta per indagine di mercato relativa a un servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi), alberghieri, ristorazione e di pianificazione ed organizzazione viaggi e assistenza accessoria, fino al 14 giugno 2023, nell'ambito del progetto "MASTER DEGREE IN MIGRATION STUDIES: GOVERNANCE, POLICIES AND CULTURES – MIGRANTS"

Con la presente, si richiede un preventivo per un servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi), alberghieri, ristorazione e di pianificazione ed organizzazione viaggi e assistenza accessoria, fino al 14 giugno 2023, nell'ambito del progetto "MASTER DEGREE IN MIGRATION STUDIES: GOVERNANCE, POLICIES AND CULTURES – MIGRANTS", secondo le indicazioni riportate nel capitolato allegato, da inviare tramite PEC ([dipartimento.culturesocieta@cert.unipa.it](mailto:dipartimento.culturesocieta@cert.unipa.it)) entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

Distinti saluti.

Il Responsabile Amministrativo  
(Cinzia Cusumano)

Firmato digitalmente da: Cinzia Cusumano  
Organizzazione: UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO/80023730825  
Data: 06/06/2022 15:13:17



## **CAPITOLATO**

**SERVIZIO DI PRENOTAZIONE E RILASCIO DEI TITOLI DI VIAGGIO (AEREI, FERROVIARI, MARITIMI), ALBERGHIERI, RISTORAZIONE E DI PIANIFICAZIONE ED ORGANIZZAZIONE VIAGGI E ASSISTENZA ACCESSORIA, FINO AL 14 GIUGNO 2023, NELL'AMBITO DEL PROGETTO "MASTER DEGREE IN MIGRATION STUDIES: GOVERNANCE, POLICIES AND CULTURES – MIGRANTS".**

### **Art. 1) Oggetto**

1. Il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti relativi alla fornitura, da parte di una agenzia di viaggi (d'ora in poi Agenzia), del servizio di prenotazione e rilascio dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari, marittimi), alberghieri, ristorazione e di pianificazione ed organizzazione viaggi ed assistenza accessoria, in favore del personale autorizzato dal Dipartimento Culture e Società dell'Università degli Studi di Palermo (d'ora in poi Dipartimento).

2. Il servizio oggetto dell'appalto consiste nella prenotazione e fornitura di:

- Biglietti aerei per percorsi nazionali/internazionali/intercontinentali;
- biglietti ferroviari per percorsi nazionali/internazionali;
- biglietti per altri mezzi di trasporto per percorsi cittadini/regionali/nazionali/ internazionali;
- prenotazioni alberghiere in Italia e all'estero;
- prenotazione ristoranti;
- gestione delle convenzioni con le compagnie aeree, ferroviarie, catene alberghiere, autonoleggi, ecc. sottoscritte dal Dipartimento;
- possibilità di modifica delle prenotazioni ed emissione di nuove prenotazioni e/o biglietti qualora necessari;
- soluzione di problemi imprevisti (ad esempio sciopero, ritardo, volo cancellato, prenotazione alberghiera non registrata, ecc.);
- informazioni inerenti passaporti, visti, disbrigo pratiche ecc.;

3. Detto servizio dovrà utilizzare altresì, nella misura maggiore possibile, tariffe e/o costi più convenienti secondo il percorso più favorevole, ivi compreso il ricorso alle compagnie low cost.

### **Art. 2) Importo del contratto**

L'importo complessivo presunto dei servizi sopra indicati nel periodo di vigenza del contratto è di € **19.000,00** (euro diciannovemila/00) e più specificatamente e presuntivamente: 7.000,00 euro per la restante parte dell'anno 2022; 12.000,00 euro per l'anno 2023. Tali somme corrispondono presumibilmente all'ammontare totale dei titoli di viaggio, vouchers alberghieri e servizi accessori nonché di tutte le altre spettanze, compreso l'aggio e/o commissioni e diritti di agenzia per i quali in sede di offerta dovrà essere indicato il ribasso in percentuale.

### **Art. 3) Condizioni di espletamento del servizio**

1. L'Agenzia si impegna a:

- soddisfare le richieste del Dipartimento nel più breve tempo possibile, tenuto conto della natura della richiesta e dei tempi tecnici ad essa connessi;
- consegnare e/o rendere disponibile qualsiasi titolo di viaggio o alberghiero richiesto in Italia e all'estero;
- garantire l'apertura degli uffici dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- indicare il nominativo delle persone dotate di alta qualificazione impiegate per la fornitura del servizio;
- applicare di volta in volta le tariffe più vantaggiose fra quelle di mercato e quelle convenzionate.

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

**In nessun caso il costo della prenotazione proposto dall'agenzia potrà risultare superiore a quello che la struttura alberghiera propone direttamente ai clienti, circostanza questa che il Dipartimento si riserva di verificare.**

### **Art. 4) Specifiche tecniche dei singoli servizi**



**A) BIGLIETTERIA**

- Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna di tutti i tipi di biglietti - aerei, ferroviari e con altri mezzi di trasporto. Per i viaggi in cui siano previste diverse tappe, con una pluralità di vettori, su richiesta del Dipartimento, dovranno essere studiate apposite combinazioni percorso/vettore per ottimizzare i costi, senza penalizzare il servizio all'utenza. La biglietteria ferroviaria dovrà essere autorizzata da TRENITALIA.

**B) ALBERGHI**

- Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei relativi vouchers ove necessari, presso catene alberghiere privilegiate, di standard qualitativo medio-alto secondo le indicazioni del Dipartimento.

**C) RISTORAZIONE**

- Il servizio consiste nella prenotazione, emissione e consegna dei relativi vouchers ove necessari, presso ristoranti di standard qualitativo medio-alto secondo le indicazioni del Dipartimento, con limite massimo a pasto di € 35,00.

**Art. 5) Attivazione del servizio**

Il servizio si riterrà attivato con richiesta inviata tramite PEC "dipartimento.culturesocieta@cert.unipa.it", contenente i dati anagrafici del personale debitamente autorizzato dal Dipartimento al fine di poter definire le condizioni essenziali del servizio.

L'Agenzia risponderà con lo stesso mezzo indicando almeno più opzioni di viaggio, ivi comprese, se richieste, eventuali tariffe per voli "low-cost" e tre opzioni di sistemazione alberghiera, (tranne il caso in cui venga già indicata nella richiesta una specifica sistemazione), tra le quali il Dipartimento, individuerà quella economicamente più vantaggiosa rispetto alle esigenze espresse dal richiedente per i servizi aerei, ferroviari, marittimi, alberghieri e di ristorazione. Una volta comunicata l'opzione, il servizio vero e proprio di agenzia si riterrà confermato con l'invio tramite e-mail dell'ordine (elaborato su U-GOV) all'Agenzia. Si precisa, inoltre, che la richiesta potrà essere inoltrata in condizioni ordinarie fino a 24 ore prima della data prevista per l'esecuzione del servizio, ed in condizioni di urgenza fino a 3 ore prima dell'orario previsto per l'esecuzione del servizio. I tempi di evasione delle richieste, le modalità e i luoghi di consegna dei documenti e dei vouchers di viaggio dovranno corrispondere in maniera tassativa alle esigenze espresse dal Dipartimento. L'Agenzia provvederà ad emettere ed inviare tramite e-mail i documenti e/o i vouchers di viaggio richiesti ai soggetti interessati.

**Art. 6) Corrispettivo**

Il corrispettivo dovuto è determinato applicando il prezzo risultante dall'Offerta presentata dal Fornitore. La fatturazione da parte dell'agenzia di viaggi avverrà alla consegna dei documenti e/o i vouchers di viaggio richiesti.

**Art. 7) Obblighi dell'agenzia e requisiti**

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) impegnare per l'esecuzione del servizio, proprio personale di provata affidabilità e competenza, a completa disposizione nelle fasce orarie richieste, qualificati e con una esperienza nel settore;
- c) rilevare e risolvere le problematiche che dovessero presentarsi nel corso del servizio;

L'Agenzia dovrà obbligatoriamente indicare almeno più opzioni di viaggio, ivi comprese, se richieste, eventuali tariffe per voli "low-cost".

L'Agenzia potrà inoltre 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 l'Università.



**Art. 8) Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Agenzia, nella sua qualità di appaltatore, assume tutti gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge citata. A tal fine i pagamenti saranno eseguiti esclusivamente con ordinativi a favore dell'Agenzia da estinguersi mediante accredito su conto bancario dedicato ai pagamenti della Pubblica Amministrazione. I dati afferenti a tale conto, nonché le generalità e il codice fiscale di tutti i soggetti delegati ad operarvi, dovranno essere comunicati al Dipartimento prima della stipula del contratto. L'Agenzia è altresì tenuta a comunicare tempestivamente e comunque tassativamente entro sette giorni ogni variazione intervenuta in merito.

**Art. 9) Durata del contratto e relative spese**

La durata del contratto, nel rispetto delle modalità e caratteristiche indicate nel presente capitolato, sarà in essere con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto, con scadenza il 14 maggio 2023.

Il Dipartimento si riserva la facoltà di ricorrere alla proroga tecnica nelle more dell'espletamento della successiva procedura selettiva.

**Art. 10) Modalità di pagamento**

L'Agenzia dovrà presentare congiuntamente due documenti:

1. estratto conto;
2. fattura relativa ai diritti d'agenzia dei titoli di viaggio e alle commissioni rispetto ai servizi effettuati distinti voce per voce e con l'aggiunta dell'IVA se dovuta.

In caso di biglietti non utilizzati, ove previsto rimborso degli stessi a carico dei beneficiari, l'Agenzia presenterà separatamente le relative note di credito, allegando un elenco dei passeggeri, con la data e l'identificazione del biglietto.

**Art. 11) Fatturazione e pagamenti**

I pagamenti saranno disposti secondo quanto previsto dalle normative vigenti, previo accertamento che la prestazione effettuata risponda in termini quantitativi e qualitativi, ai termini e alle altre condizioni pattuite, a seguito di emissione di fattura redatta secondo le norme in vigore, dopo la verifica della permanenza della regolarità contributiva e assicurativa dell'impresa.

Le fatture elettroniche, intestate al Dipartimento Culture e Società, Viale delle Scienze, Ed. 15, piano IV, 90128 Palermo, dovranno essere trasmesse in formato elettronico MEF e dovranno indicare i seguenti riferimenti:

- estremi dell'ordinativo di fornitura;
- codice identificativo di gara (C.I.G.);
- estremi identificativi del C/C dedicato ai pagamenti della pubblica amministrazione.

Le fatture dovranno pervenire in formato elettronico indicando il codice IPA 6XPJ2S che sarà di volta in volta indicato.

**Art. 12) Valutazione sulla qualità del servizio**

La qualità del servizio offerto potrà essere monitorata anche attraverso una scheda compilata periodicamente dagli utenti, relativa al grado di soddisfazione sulle prestazioni fornite.

**Art. 13) Penali**

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificatamente contestata dal referente del Dipartimento all'Agenzia a mezzo di reclamo significativo inviato tramite e-mail o nota scritta, inoltrata al domicilio eletto dall'Agenzia per PEC, in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione del Dipartimento nel reclamo, qualora la contestazione verta su omissioni totali o parziali del servizio, potrà essere richiesto dal Dipartimento un contraddittorio con l'Agenzia, entro 3 giorni dal momento in cui è stato riscontrato il disservizio. Di tale contraddittorio verrà redatto apposito verbale, sottoscritto da entrambe le parti che conterrà le conclusioni relative al reclamo. Nel caso in cui tali conclusioni evidenziassero la responsabilità dell'Agenzia si darà luogo all'applicazione delle penali.

In ogni caso, quale che sia l'inadempienza contestata, nel reclamo sarà concesso all'Affidataria un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni; decorso il suddetto termine, il Dipartimento, qualora non pervengano tali controdeduzioni o non ritenga valide le giustificazioni addotte,



procederà ad applicare le seguenti penali:

- a. penale di € 200,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni nel servizio di biglietteria fornita nel corso di un mese;
- b. penale di € 100,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni per gli altri servizi forniti nel corso di un mese.

#### **Art.14) Risoluzione del contratto**

In caso di gravi difformità nell'esecuzione della fornitura, il Dipartimento invita l'Agenzia a conformarsi alle previsioni contrattuali ai sensi dell'art.1454 del codice civile, assegnando un termine per l'adempimento non inferiore a quindici giorni. Decorso inutilmente il termine, il contratto si considera risolto di diritto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno ulteriore.

Costituiscono causa di risoluzione del contratto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, previa comunicazione scritta inviata all'Agenzia, i seguenti casi:

- a) cessazione dell'attività commerciale, fallimento dell'attività commerciale, liquidazione coatta amministrativa;
- b) violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L 136/2010 e s.m.i., in particolare in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa;
- c) qualora si registri una applicazione di cinque penali entro un periodo di 12 (dodici) mesi;
- d) mancato adempimento delle prestazioni richieste;
- e) accertamento della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive rese ex art. 38, D.Lgs. 163/2006 dall'Agenzia contraente per l'aggiudicazione del presente contratto;
- f) violazione del divieto di cessione del contratto.

#### **Art. 15) Rapporto preferenziale**

Il Dipartimento riconosce l'Agenzia quale fornitore abituale ma non esclusivo e non attribuisce pertanto un diritto di esclusività per la fruizione dei servizi oggetto del presente capitolato da parte dell'Università. L'Agenzia riconosce a sua volta il Dipartimento quale cliente preferenziale, e quindi avente diritto a tutte le condizioni di miglior favore.

#### **Art. 16) Inadempimento contrattuale**

Qualora l'Agenzia non adempia agli obblighi derivanti dal contratto, il Dipartimento si avvarrà degli strumenti di risoluzione contrattuale e risarcimento danni, ove non ritenga più efficace il ricorso all'esecuzione in danno, previa diffida.

#### **Art. 17) Divieto di cessione e facoltà di recesso dal contratto**

È tassativamente vietata la cessione totale o parziale del presente appalto. L'inosservanza di tale prescrizione comporta la nullità del contratto stesso.

Il Dipartimento si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico, di recedere in ogni momento dal contratto di cui all'oggetto. Essa ne darà comunicazione all'Agenzia con un preavviso di almeno dieci giorni mediante PEC.

In caso di recesso del Dipartimento, l'Agenzia ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente effettuate, secondo il corrispettivo contrattuale, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile.

Il presente contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

L'Agenzia è tenuta ad eseguire in proprio il servizio oggetto del presente contratto.

#### **Art. 18) Regolare attestazione**

Le prestazioni contrattuali sono soggette ad attestazione di regolare esecuzione, al fine di accertarne la regolarità rispetto alle condizioni e ai termini stabiliti.

L'attestazione di regolare esecuzione è effettuata direttamente dal Dipartimento, previa verifica della regolarità dell'Agenzia in merito al versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul



lavoro e le malattie professionali dei dipendenti attraverso il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.). Successivamente all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione, si procede al saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

**Art.19) Informativa ai sensi della L. 241/1990 e dell'art 13 del D.Lgs. 196/2003**

Il trattamento dei dati personali, che avviene sia su supporto cartaceo sia informatizzato, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. I dati forniti saranno utilizzati unicamente in relazione all'esecuzione del presente contratto. Il titolare del trattamento dei dati è il Dipartimento. Il responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile Unico del Procedimento.

**Art. 20) Obbligo di riservatezza**

Le notizie e i dati di pertinenza del Dipartimento di cui dovesse venire a conoscenza il personale dell'Agenzia in relazione all'esecuzione del servizio, non devono in alcun modo e in qualsiasi forma essere comunicati o divulgati a terzi. Al contempo anche il Dipartimento assicura la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how commerciale contenuta in tutta la documentazione in generale fornita dalle Agenzie concorrenti ai fini della partecipazione alla gara.

**Art. 21) Trattamento dei dati personali**

Ai sensi del D.lgs. 30/6/2003, n. 196, si informa che i dati forniti dalle Imprese sono trattati dal Dipartimento esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti. Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Dipartimento Culture e Società dell'Università degli Studi di Palermo.

**Art. 22) Corrispondenza**

Tutta la corrispondenza, estratti conto inclusi, deve essere inoltrata al seguente indirizzo PEC [dipartimento.culturesocieta@cert.unipa.it](mailto:dipartimento.culturesocieta@cert.unipa.it).

Il Responsabile Amministrativo  
Cinzia Cusumano

Il Direttore  
Prof. Michele Cometa