



**Procedura aperta per il servizio di noleggio auto con conducente per il
trasporto persone 4**

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

Premessa	3
Articolo 1. DEFINIZIONI	3
Articolo 2. OGGETTO DELL'APPALTO	3
Articolo 3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI VEICOLI	3
Articolo 4. TIPOLOGIA SERVIZIO	4
Articolo 5. COPERTURE ASSICURATIVE	4
Articolo 6. MODALITA EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
6.1. COSTO DELLE PRESTAZIONI	5
6.2. RIMBORSI	6
6.3. REQUISITI ED OBBLIGHI DEL PERSONALE ADDETTO ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	6
6.4. CALL CENTER	7
6.5. SOCCORSO STRADALE	7
6.6. PULIZIA E DECORO DEL MEZZO	7
NORME GENERALI	8
Articolo 7. RECLAMI	8
Articolo 8. REFERENTI	8

Premessa

Il presente Capitolato tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento del servizio di noleggio auto con conducente, a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia Romagna che ne facciano richiesta, mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

Articolo 1. DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende per:

- § Intercent-ER: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- § Convenzione: l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- § Fornitore: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- § Amministrazione/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni di cui alla Premessa che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- § Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- § Capitolato tecnico: il presente documento, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;

Articolo 2. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è il servizio di noleggio auto con conducente per il trasporto di persone per le Amministrazioni di cui all'art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

Articolo 3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI VEICOLI

Il Fornitore, nell'espletamento del servizio di "trasporto persone", deve garantire l'uso di autovetture cosiddette di rappresentanza.

Qualora si renda necessario, nell'ambito del parco veicolare deve garantire la disponibilità anche di automezzi dotati di dispositivi per il trasporto di utenti portatori di handicap.

Gli autoveicoli utilizzati nel servizio devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto concerne le autorizzazioni alla produzione, all'importazione, alla immissione in commercio e all'uso e devono rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta nonché ad ogni altro eventuale provvedimento emanato durante la vigenza della Convenzione.

Articolo 4. TIPOLOGIA SERVIZIO

Sono previste le seguenti tipologie di servizio come meglio specificato al paragrafo 6.1:

1. servizi in città "a cifra fissa" con impegno massimo, per singola richiesta, di 30 minuti e con percorrenza massima di 16 km;
2. servizi in città "orario" con impegno minimo, per singola richiesta, di 30 minuti e con percorrenza massima di 16 km all'ora;
3. servizi fuori città, per singola richiesta, con percorrenza minima di 16 Km.

Articolo 5. COPERTURE ASSICURATIVE

Il Fornitore dell'appalto deve garantire la copertura assicurativa RCA relativa a ciascuna autovettura non inferiore ad Euro 5.000.000,00 con massimale unico di garanzia per sinistro/persona danneggiata/danni a cose. L'impresa deve essere in possesso di una copertura assicurativa aziendale RCT in caso di danni, provocati a terzi con un massimale minimo di Euro 5.000.000,00.

Le polizze devono essere contratte presso primarie compagnie di assicurazione.

Articolo 6. MODALITA EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene attivato attraverso una chiamata delle Amministrazioni ad una "centrale operativa" che deve essere attiva 24 ore su 24. Il Fornitore deve attivare almeno un numero di telefono dedicato esclusivamente alle Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione.

Per le Amministrazioni presenti sul territorio dei Comuni capoluogo di Provincia (Bologna Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Forlì, Cesena, Ferrara, Ravenna e Rimini) la disponibilità degli automezzi deve essere garantita entro **15 minuti** dalla chiamata ovvero con la massima puntualità qualora il servizio avvenga con prenotazione.

Per le Amministrazioni presenti sul territorio dei rimanenti Comuni (Anzola Emilia, Calderara di Reno, Casalecchio di Reno, Castelmaggiore, Castenaso, Granarolo dell'Emilia, Ozzano Emilia, Pianoro, Sasso Marconi, S. Lazzaro di Savena, Zola Predosa) la disponibilità degli automezzi deve essere garantita entro **40 minuti** dalla chiamata ovvero con la massima puntualità qualora il servizio avvenga con prenotazione.

6.1. **COSTO DELLE PRESTAZIONI**

Per ciascuna tipologia del servizio oggetto del presente Capitolato, il costo della singola prestazione si compone anche di una voce fissa detta "trasferimento dalle rimesse alla sede degli Enti e ritorno". Tale voce forfettaria si riferisce al costo che il Fornitore sostiene per percorrere il tragitto dalla rimessa del Fornitore stesso alla sede dell'Amministrazione e ritorno. Il costo unitario di detto servizio è quello offerto in sede di gara e consiste in:

- ✓ un costo forfettario che si applicherà alle Amministrazioni con sede sul territorio dei capoluoghi di Provincia;
- ✓ un costo forfettario che si applicherà alle Amministrazioni con sede nei Comuni rimanenti.

In particolare, il costo dei servizi è così determinato:

- a il costo per il "**trasporto persone in città a cifra fissa**" con impegno *massimo di 30* minuti e con *percorrenza massima di 16 km*, che si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalla rimessa alla sede degli Enti e ritorno + 2) tariffa forfettaria relativa al servizio;
- b il costo per il "**trasporto persone in città orario**" con impegno *minimo di 30* minuti e con *percorrenza massima di 16 km* all'ora si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalle rimesse alla sede degli Enti e ritorno + 2) tariffa oraria relativa al servizio moltiplicata per le ore o frazione di ora di durata del servizio.

Qualora il percorso sia superiore ai 16 km, il costo del servizio viene calcolato secondo le modalità indicate alla successiva lettera c).

- c il costo per il "**trasporto persone servizi fuori città**" con una *percorrenza minima di 16 km*, che si compone delle seguenti voci: 1) tariffa forfettaria relativa al trasferimento dalla rimessa alla sede degli enti e ritorno + 2) tariffa **oraria** relativa al servizio moltiplicata per le ore o frazione di ora di

durata del servizio + 3) tariffa **chilometrica** - calcolata sulla base dei chilometri percorsi moltiplicati per la tariffa chilometrica.

Si precisa che:

- l'inizio dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide con il momento dell'arrivo del mezzo alla sede dell'Amministrazione;
- il termine dell'applicazione delle tariffe orarie e delle tariffe chilometriche coincide con il ritorno alla sede dell'Amministrazione. Qualora il punto di arrivo non coincidesse con la sede dell'Amministrazione le tariffe terminano al momento dell'arrivo del mezzo alla rimessa;
- nel caso in cui i servizi fossero erogati in orari "notturni" (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) alle singole tariffe unitarie offerte dalle Ditte concorrenti verrà applicata una maggiorazione del 20% (venti%);
- l'applicazione delle tariffe orarie deve essere calcolata sul tempo reale di utilizzo del servizio (**ora o frazione di ora**).

6.2. RIMBORSI

Sono a carico delle Amministrazioni le spese per vitto e alloggio del conducente, per pedaggi autostradali, per parcheggi, etc. su presentazione della relativa documentazione di spesa.

Gli importi massimi corrisposti giornalmente per le spese di vitto sono:

- Euro 22,26 per servizi superiori alle otto ore, fatti salvi eventuali servizi, anche di durata inferiore alle 8 (otto) ore, in cui la sosta sia effettuata su specifica richiesta dell'utente trasportato;
- Euro 44,26 per due pasti in caso di servizi superiori alle 12 (dodici) ore.

Il diritto al rimborso delle spese di alloggio sarà riconosciuto solo per alberghi fino alla 4° categoria.

6.3. REQUISITI ED OBBLIGHI DEL PERSONALE ADDETTO ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale che conduce le autovetture di servizio N.C.C. ha l'obbligo di:

1. seguire norme di comportamento ispirate a criteri di cortesia e buona educazione ed è tenuto ad indossare abiti sobri ed eleganti;
2. mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne le notizie di cui venga a conoscenza durante la prestazione del servizio;
3. salvo specifica diversa richiesta da parte del cliente, seguire il percorso più economico nel recarsi al luogo indicato.

4. depositare qualunque oggetto dimenticato sul mezzo, del quale non si possa procedere a restituzione immediata, entro tre giorni dal ritrovamento, salvo cause di forza maggiore, al competente ufficio del Comune di ritrovamento;
5. trasportare, gratuitamente, i cani accompagnatori di persone con disabilità visiva.

A insindacabile richiesta di ciascuna Amministrazione, in casi specifici, può essere richiesto al Fornitore di individuare un gruppo ristretto di autisti (2/3 autisti) di gradimento a ciascun utilizzatore.

L'inosservanza di tali norma comporta la possibilità, per l'Amministrazione, di risolvere il presente contratto come descritto nell'Allegato 3 Schema di Convenzione all'art. 22.

6.4. CALL CENTER

Il Fornitore ha l'obbligo di attivare un servizio in grado di fornire alle Amministrazioni che ne fanno richiesta, informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, alle modalità di attivazione dei servizi stessi, al Responsabile del servizio e alle modalità di inoltro dei reclami. Qualora tale servizio non fosse prestato dal personale della Centrale operativa, il Fornitore è tenuto a attivare un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00, ad eccezione di:

- giorni festivi (compreso sabato),
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio,
- seconda e terza settimana di agosto.

Il servizio dovrà essere attivato immediatamente previa chiamata del conducente del veicolo e reso disponibile entro 3 ore, fatte salve particolari condizioni di disponibilità o viabilità, di cui il conducente dovrà essere avvisato.

6.5. AVARIA DELL'AUTOVETTURA- SOCCORSO STRADALE –

Qualora per avaria del veicolo o per altre cause di forza maggiore, il servizio debba essere sospeso, l'utente ha diritto di corrispondere solo l'importo maturato fino al verificarsi dell'evento. Il conducente deve adoperarsi per evitare all'utente ogni ulteriore possibile disagio. Il Fornitore deve essere munito di un servizio di soccorso stradale sul territorio nazionale, su quello dei paesi UE e della Svizzera.

6.6. PULIZIA E DECORO DEL MEZZO

I mezzi impiegati nel servizio devono essere sottoposti giornalmente ad una completa pulizia interna ed esterna e mantenuti in costante stato di manutenzione e funzionalità, attraverso, sia interventi periodici

programmati, sia prestazioni a carattere straordinario, qualora se ne ravvisi la necessità.

NORME GENERALI

Articolo 7. RECLAMI

Le Amministrazioni Contraenti, nel caso in cui lo ritengano opportuno, possono altresì inoltrare in forma scritta al Fornitore e, per conoscenza, all'Agenzia Intercent-ER, eventuali reclami per carenze riscontrate nei servizi.

Il Fornitore ha l'obbligo di comunicare per iscritto le proprie eventuali controdeduzioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. In mancanza di risposta e di presentazione delle controdeduzioni, entro detto termine, il reclamo si intende accolto ed il Fornitore deve provvedere a porre i necessari rimedi affinché venga risolta la causa che ha dato origine al reclamo, nei termini massimi stabiliti dai soggetti che hanno inoltrato il reclamo medesimo.

Articolo 8. REFERENTI

Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione Contraente il nominativo di un Responsabile della fornitura. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Responsabile della fornitura deve comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

Le Amministrazioni Contraenti devono, a loro volta, individuare un Referente responsabile dei rapporti con il Fornitore. Al Referente è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione della fornitura.