

**AGENZIA PER LO SVILUPPO E LA PROMOZIONE TURISTICA  
DELLA PROVINCIA DI BERGAMO**

**PROGETTO PER GESTIONE DEL SOFTWARE DI E-BOOKING  
ED ALTRI SERVIZI**

**CAPITOLATO SPECIALE PER LA CONCESSIONE DEL  
SERVIZIO**

**IMPORTO A BASE D'APPALTO**

Importo base d'asta pari al 50% della commissione  
del 14 % sul volume complessivo delle transazioni  
ossia il 7% del volume complessivo delle transazioni sulle  
prenotazioni on line

Bergamo, 6 Dicembre 2011

Responsabile del procedimento: Gabriele Cortinovis (035 230640)

## ART. 1 - OGGETTO DEL PROGETTO

A seguito dell'acquisto da parte dell'AGENZIA PER LO SVILUPPO E LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA PROVINCIA DI BERGAMO (TURISMO BERGAMO) di un software di E-commerce che permetta la commercializzazione di molteplici prodotti turistici in particolare di pernottamenti in strutture ricettive di Bergamo e Provincia ed estendibile alle altre provincie della Lombardia, è volontà dell'appaltante, dare in gestione il software ad una azienda turistica e commerciale dotata degli indispensabili requisiti di legge, fra i quali la licenza di Agenzia viaggi e Tour Operator.

Il software di E-commerce è e rimarrà proprietà esclusiva di TURISMO BERGAMO.

## ART.2 – TERMINI CONTRATTUALI DELLA CONCESSIONE

Il software si compone di due livelli: uno denominato **back office** che consiste in un interfaccia che verrà fornita a tutti gli operatori economici (ricettivisti, produttori di prodotti tipici, noleggiatori di mezzi ecc.) per “caricare” autonomamente dai propri PC i loro prodotti e indicarne quantità, tipologia e prezzi di vendita.

Il secondo livello, denominato **front office** che consiste in un interfaccia visibile dalla clientela nazionale ed internazionale attraverso il sito **IAT Lombardia** ed il **Portale Unico del Turismo Bergamasco (Visit Bergamo)** recentemente inaugurato e altri canali che verranno sviluppati in seguito. Per ogni acquisto da parte dell'utente privato la società di servizi incamererà una commissione del 14% sul volume complessivo delle prenotazioni.

Al fine del raggiungimento del fine del progetto è richiesta la realizzazione e gestione dei seguenti servizi:

1. Gestione e inserimento delle strutture turistiche ricettive nel software, stipula dei contratti e relativo disbrigo delle pratiche di fatturazione e pagamento;  
*stipula di un apposito contratto di commercializzazione con gli operatori del settore ricettivo tramite contatto diretto*
2. Gestione e inserimento dei prodotti accessori nel software stipula dei contratti e relativo disbrigo delle pratiche di fatturazione e pagamento;  
*stipula di un apposito contratto di commercializzazione con gli operatori del settore dei servizi turistici accessori tramite contatto diretto*
3. Creazione di pacchetti turistici e successivo caricamento nel software;  
*Creazione e quotazione di itinerari turistici a pacchetto in base alle aree tematiche del portale unico e in abbinamento agli eventi*  
*Gestione operativa della prenotazione del pacchetto, rapporto con fornitori e clienti*
4. Gestione operativa di contratti commerciali derivanti dalla nostra promozione.  
*Rapporto contrattuale con operatori che effettuano acquisti per individuali e gruppi il cui contatto arriva dalla promozione turistica di Turismo Bergamo in ambito nazionale e internazionale*
5. Interazione e assistenza agli uffici di Turismo Bergamo aeroporto di Orio e Urban center per le problematiche relative alla gestione del back office e delle prenotazioni.
6. Il concessionario avrà anche l'obbligo di “caricare” nel software le disponibilità di eventi e fornitori in generale, specificatamente indicati da Turismo Bergamo

7. Il concessionario dovrà dedicare al progetto personale che abbia competenze specifiche (pluriennale esperienza nel settore incoming, approfondita conoscenza del territorio bergamasco, conoscenza della lingua inglese). Il concessionario dovrà indicare all'Agenzia la persona di riferimento.

### **ART. 3 - VARIANTI**

Non sono ammesse varianti che comportino, a insindacabile giudizio del Presidente di gara, variazioni dei requisiti minimi.

### **ART. 4 – REQUISITI, CAPACITA' ECONOMICO-FINANZIARIA E TECNICO-PROFESSIONALE DELLA DITTA CONCORRENTE**

La ditta concorrente deve possedere e autocertificare, in sede di partecipazione alla procedura negoziata a pena di esclusione dalla gara, i seguenti requisiti:

- a. **dichiarazione di possesso licenza a + b da almeno 10 anni;**
- b. **dichiarazione di fatturato globale d'impresa relativo ai servizi o forniture nel settore oggetto della gara, realizzati negli ultimi tre esercizi ( 2008 – 2009 – 2010) non inferiore a € 15.000.000 all'anno;**
- c. **dichiarazione di possesso dei requisiti di ordine generale (ex art. 38 Dlgs 163/2006);**
- d. **disponibilità ad assegnare un dipendente dedicato completamente alla gestione del software;**
- e. **possesso della certificazione ISO 9001/2008.**
- f. **disponibilità all'apertura di una sede sul territorio bergamasco, una volta aggiudicata la concessione.**

Tali requisiti, autocertificati in sede di partecipazione alla gara, dovranno essere comprovati dalla ditta aggiudicataria entro i termini previsti, mediante idonee dichiarazioni comprovanti quanto autocertificato. Quanto sopra, preliminarmente alla fase di aggiudicazione definitiva della concessione.

Le Ditte partecipanti per essere regolarmente ammesse alla successiva fase di valutazione dell'offerta, dovranno far pervenire all'Agenzia la documentazione di seguito richiesta all'interno di una busta chiusa con indicazione A – Documentazione di gara, secondo le modalità indicate nell'art. 6 del presente capitolato.

### **ART. 5 - IMPORTO A BASE DI GARA**

Importo base d'asta pari al 50% della commissione del 14 % sul volume complessivo delle transazioni ossia il 7% del volume complessivo delle transazioni sulle prenotazioni alberghiere on line .  
(Sono ammesse solo due cifre decimali: esempio 7.54 % ecc.ecc.)

Verrà comunque garantito a Turismo Bergamo un importo minimo €10.000 + iva/anno.

Pagamento all'Agenzia da effettuarsi con cadenza trimestrale.

### **ART. 6 - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA**

Le offerte e la relativa documentazione, redatta in lingua italiana, devono pervenire al seguente indirizzo:  
**Agenzia per lo Sviluppo e la Promozione Turistica della Provincia di Bergamo – Viale Papa Giovanni**

XXIII, 57 – c/o Urban Center – Bergamo – Italia entro e non oltre il termine fissato nella lettera d’invito (non saranno in alcun caso prese in considerazione le offerte pervenute oltre il suddetto termine), in un unico plico, chiuso e sigillato, controfirmato sui lembi di chiusura, recante all’esterno, oltre all’intestazione del mittente la dicitura **PROGETTO PER GESTIONE DEL SOFTWARE ED ALTRI SERVIZI**.

Al fine di verificare il rispetto del termine di presentazione delle offerte faranno fede data e ora di ricezione presso l’ufficio protocollo dell’Agenzia.

Sia il presente capitolato che l’offerta economica dovranno essere siglate in ogni pagina e sottoscritte in calce per esteso dal legale rappresentante dell’offerente.

Le offerte dovranno pervenire, in un plico chiuso, sigillato e controfirmato su tutti i lembi di chiusura, contenete due buste separate, singolarmente sigillate e controfirmate su tutti i lembi di chiusura e recanti ciascuna l’indicazione del contenuto secondo le seguenti dizioni:

“A – documentazione di gara”;

“B – offerta economica”.

In particolare la busta contenente la documentazione di gara deve contenere:

1. il capitolato controfirmato in ogni pagina;
2. la dichiarazione di possesso dei requisiti ex art. 4 del presente capitolato (vedere allegato);
3. il modello GAP (vedere allegato);
4. il documento comprovante versamento della cauzione provvisoria come da indicazioni dell’art.11 del presente capitolato;
5. dichiarazione di impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l’esecuzione del contratto (cauzione definitiva).

In particolare la busta contenete l’offerta economica dovrà altresì contenere, chiaramente indicato in lettere ed in cifre, l’importo dell’offerta economica proposta per l’espletamento del servizio espressa in termini percentuali, al netto dell’IVA. Non sono ammesse, a pena di esclusione, offerte in diminuzione.

In caso di discordanza tra il prezzo indicato in cifre e il prezzo indicato in lettere, sarà ritenuto valido quello più vantaggioso per l’Agenzia.

La busta contenente l’offerta economica non deve contenere al suo interno altri documenti (inserire solo il foglio SCHEMA D’OFFERTA ECONOMICA compilato). L’offerta deve essere sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente.

Per il solo fatto di aver presentato offerta, il Prestatore dichiara di aver valutato tutti gli oneri di cui al presente Capitolato Speciale, di aver preso visione di tutte le condizioni degli stessi atti. Nessuna riserva attuale o futura rispetto all’offerta può quindi essere sollevata a carico dell’Ente in ordine alla fornitura dei servizi medesimi.

## **ART. 7 - CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

L’appalto sarà aggiudicato con il criterio della maggior percentuale di commissione riconosciuta all’Agenzia.

Il Presidente di gara unitamente al Segretario verbalizzante in seduta pubblica una volta dichiarata aperta la gara procederà all’apertura del plico generale e, dopo averne constatato l’integrità e la rispondenza alle prescrizioni di gara, verificherà la presenza nel plico delle 2 (due) buste richieste e la loro rispondenza esterna.

Procederà quindi al controllo dei documenti contenuti nella busta A – Documentazione di gara e alla verifica della regolarità dei requisiti di ammissione dei soggetti partecipanti.

In seguito procederà all’apertura della busta B – Offerta Economica per l’attribuzione della concessione.

L’aggiudicazione provvisoria della concessione avverrà, come stabilito dal presente capitolato, al rialzo su base percentuale.

Il Segretario provvederà a verbalizzare la procedura di gara e l'aggiudicazione provvisoria della concessione. Si provvederà all'aggiudicazione anche quando pervenga una sola offerta ritenuta valida. Il concorrente aggiudicatario resta vincolato per effetto della presentazione dell'offerta stessa mentre l'aggiudicazione non sarà impegnativa per l'Agenzia finché non sia intervenuto l'atto di aggiudicazione definitivo.

In caso la procedura vada deserta ovvero nel caso in cui l'aggiudicataria non stipuli il contratto entro i giorni stabiliti, l'Agenzia si riserva di provvedere con procedura negoziata.

#### **ART. 8 - AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA**

Al termine delle fasi di controllo, esperite con esito favorevole le prescritte verifiche come attestate dalla certificazione da conservarsi agli atti, verrà proclamata l'aggiudicazione definitiva.

Successivamente all'aggiudicazione definitiva della concessione, l'Agenzia provvederà a richiedere alla ditta aggiudicataria la documentazione di rito per addivenire, entro i termini di legge, alla stipulazione del contratto di concessione.

Rimane facoltà dell'Amministrazione procedere all'aggiudicazione definitiva anche qualora sia pervenuta una sola offerta valida in sede di svolgimento della gara. Qualora non dovessero pervenire offerte è facoltà dell'Amministrazione procedere ad aggiudicazione privata.

#### **ART. 9 - DURATA DELLA PRESTAZIONE DI SERVIZI**

Il contratto, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto stesso, ha durata 3 anni rinnovabili per altri 3.

#### **ART. 10 – GARANZIE MINIME**

Al fine di tutelare l'Agenzia per il pagamento minimo di €10.000 all'anno è richiesta una cauzione mediante fidejussione bancaria come specificato nell'art. 11.

#### **ART. 11 - CAUZIONI**

A garanzia della serietà della presentazione dell'offerta l'Impresa dovrà produrre cauzione provvisoria, a pena di esclusione dalla gara, di **€3.000,00** secondo le modalità di cui all'art. 75 del D.Lgs. 163/2006.

In particolare, in caso di CAUZIONE MEDIANTE FIDEJUSSIONE, tale forma di garanzia dovrà avere validità per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta, contenere l'impegno del fidejussore a rilasciare la cauzione definitiva qualora l'offerente risultasse aggiudicatario, prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La cauzione provvisoria in forma di fideiussione dovrà essere conforme allo schema di polizza-tipo approvato con D.M. 12/03/2004, n. 123. E' consentito allegare fideiussione rilasciata con "firma digitale" dal garante.

La cauzione provvisoria potrà essere ridotta del 50% del suo ammontare, come previsto dall'art. 75, comma 7, del D.Lgs. 12.04.2006, n. 163, per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO / IEC

17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema.

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, del pagamento delle penali, del risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti dall'inadempimento, l'Impresa affidataria dovrà costituire, prima della stipula del Contratto di fornitura, una cauzione definitiva pari a **€60.000,00** (tale cauzione è stata così calcolata: importo minimo all'anno (€ 10.000,00) \* durata del contratto (3+3 anni)); tale cauzione potrà essere costituita con fideiussione bancaria o polizza fidejussoria, secondo le norme vigenti ai sensi dell'art. 113 del D.lgs. 163/06.

La cauzione definitiva potrà essere ridotta del 50% del suo ammontare, come previsto dall'art. 75, comma 7, del D.Lgs. 12.04.2006, n. 163, per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO / IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema.

Qualora l'Amministrazione intervenga sulla cauzione definitiva, escutendola in tutto o in parte, l'appaltatore è obbligato ad integrarla entro 30 giorni dalla data della relativa comunicazione da parte dell'Amministrazione.

La cauzione sarà svincolata e restituita ai sensi dell'art 113, co.3 d.lsg. 163/2006.

## **ART. 12 - RESPONSABILITA' PRECONTRATTUALE**

La ditta aggiudicataria singola o raggruppata sia mandante che mandataria ha l'obbligo di produrre la documentazione (ossia certificato CCIAA in originale o copia conforme, con l'indicazione dello stato di non fallimento, concordato preventivo o amministrazione controllata e con la dicitura di cui all'art. 9 del D.P.R. n. 252/1998, dichiarazioni di regolarità contributiva INPS, INAIL, certificazione D.U.R.C., versamento spese contrattuali, marche da bollo) necessaria per procedere alla stipula del contratto (scrittura privata autenticata) entro 10 giorni dalla richiesta, salvo caso fortuito o forza maggiore.

## **ART. 13 - TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi del D.lgs. 30/06/2003 n. 196 i dati personali delle imprese partecipanti alla procedura saranno trattati esclusivamente per i fini della procedura medesima e per i successivi adempimenti contrattuali, che risultino disciplinati dalle norme di legge e di regolamento richiamate nel presente Capitolato speciale.

## **ART. 14 - OBBLIGHI DI SICUREZZA IN MATERIA DI PRIVACY**

L'impresa aggiudicataria, in ottemperanza alle disposizioni contenute del D.lgs. 196/2003 dovrà dimostrare di possedere il documento programmatico sulla sicurezza in materia di trattamento di dati e di tutela della riservatezza degli stessi.

## **ART. 15- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Agenzia si riserva di risolvere unilateralmente il contratto in base all'art. 1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere all'aggiudicataria entro 15 giorni, qualora la fornitura venga espletata in difformità alle condizioni stabilite nel presente Capitolato e nel contratto.

Nei casi di reiterato inadempimento del servizio nei modi e termini indicati nel capitolato il contratto viene risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

#### **ART. 16 - FORO COMPETENTE**

Le parti escludono il ricorso al giudizio arbitrale.

Qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione del presente capitolato o del contratto sarà sottoposta alla giurisdizione ed alla competenza esclusiva del Tribunale del Foro di Bergamo.

#### **ART. 17- RIFERIMENTO A NORME VIGENTI**

Per quanto non richiamato nel presente capitolato, si rimanda alle condizioni tutte previste dal capitolato d'oneri generali per le forniture ed i servizi eseguiti a cura del Provveditorato generale dello Stato, di cui al D.M. 28 ottobre 1985, con particolare all'art. 27 comma 3 del citato D.M., nonché a tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di appalti di servizio.