



COMUNE DI COAZZE

Città Metropolitana di Torino

CAPITOLATO D'ONERI

PER L'AFFIDAMENTO SPERIMENTALE DEL SERVIZIO DI GESTIONE UFFICIO INFORMAZIONE TURISTICA E ULTERIORI SERVIZI CORRELATI IN CONCESSIONE DEL COMUNE DI COAZZE. PER IL PERIODO DI 18 MESI.

CIG Z272817E5C

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina l'affidamento in appalto della gestione dell'Ufficio di Informazione ed Accoglienza Turistica del Comune di Coazze.

In sintesi, i servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- Servizio di informazione Turistica: attività di informazione e distribuzione di materiale informativo all'utenza sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali, produttive del territorio, sulla ricettività turistica, nella proposta di percorsi escursionistici e nella organizzazione e promozione di eventi a carattere locale in collaborazione con gli uffici comunali;
- Attività di supporto agli uffici comunali nella realizzazione di eventi o iniziative;
- Attività di monitoraggio dell'affluenza turistica;
- Attività di promozione e prenotazione eventi; tra cui: Lu Bo e la Fejri, Libri in quota, il Festival Pirandello, Rievocazioni storiche, concerti in quota, La Festa del Cevrin, le iniziative natalizie
- Coordinamento e collaborazione con le iniziative promosse dalle associazioni Coazzesi, dalla Proloco
- Gestione delle iniziative a carattere fieristico.
- Organizzazione e gestione di escursioni e visite guidate sul territorio.

Il presente capitolato prevede inoltre servizi in concessione ed in particolare:

- Eventuale attività di natura commerciale, inerente all'attività di promozione turistica, come meglio descritti in capitolato – art. 8 cap. 1b
- Concessione di gestione del servizio di noleggio come ad esempio biciclette, racchette da neve o altra attrezzatura inerente alle attività outdoor sportive o ludiche.

Art. 2 - VALORE DEL CONTRATTO

Il valore convenzionale del contratto, per la durata sperimentale di 18 mesi è pari ad EURO 9.836,06 oltre IVA.

I costi di gestione e promozione delle attività turistiche (a titolo di esempio non esaustivo: affissioni, manifesti, contratti allacciamento temporaneo energia elettrica, SIAE Materiale di segreteria)

Art. 3 - SELEZIONE DELL'OPERATORE

L'aggiudicazione dell'affidamento della gestione dell'Ufficio Turistico avverrà a seguito di affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D.Lgs. 50/2016, che sarà annunciata mediante

pubblicazione sul sito WEB Comunale, con il criterio dell'offerta tecnica più vantaggiosa, sulla base dei seguenti dell'offerta economica più vantaggiosa:

L'affidamento verrà attribuito tra gli operatori economici in possesso dei requisiti che ne faranno richiesta e che, a seguito di pubblicazione del presente avviso, presenteranno il piano di gestione come dettagliatamente specificato nel presente Capitolato d'oneri

Art. 4 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Il locale sede dell'ufficio di informazione e accoglienza turistica, di proprietà del Comune di Coazze è ubicato in Viale Italia 1, all'interno della sede dell'Ecomuseo dell'Alta Val Sangone. L'ambiente al piano terreno è, di norma, destinato all'accoglienza dei turisti o residenti (front office) e alla organizzazione (back office). Residuano i vani destinati a servizi igienici, un piccolo magazzino, e locali per esposizioni e manifestazioni.

Tali spazi saranno consegnati dall'Appaltante provvisti della seguente dotazione di mobili ed attrezzature, come risulterà da apposito verbale:

- 2 pc desktopo hp promo
- 3 monitor 2 Acer 1 Benq, 2 tastiere
- 1 telefono cordless
- 1 stampante toner b/n HP
- 1 toner b/n
- Stampante a colori formato A3
- Router wireless
- 3 cassettiere
- 2 scrivanie
- Amplificatore audio Roland 800 W
- 2 Casse acustiche Bose con stativi
- Mixer 12 canali e relativi cavi
- Sistema di video proiezione e audio sala conferenze.

Le utenze: energia elettrica, acqua, riscaldamento, telefono, mantenimento del sito istituzionale del Comune e manutenzione straordinaria, eventuali spese postali per la trasmissione di pubblicazioni o documenti comunali, materiale di pulizia sono a carico del Comune di Coazze.

Durante il periodo estivo in concomitanza di particolari eventi o ricorrenze, il servizio di informazione ed assistenza turistica, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, potrà essere svolto e/o esteso in altri punti del territorio indicati dal Comune.

Art. 5 - TERMINI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI E ATTIVITÀ

I servizi di cui all'art. 1, dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali, nonché secondo quanto indicato nel presente Capitolato.

L'affidatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni del Comune di Coazze potranno apportare in materia.

I servizi di cui all'oggetto dovranno, altresì, essere forniti secondo le seguenti modalità:

- a) La disponibilità di almeno 1 (uno) referente/responsabile in attività di responsabile del servizio e coordinamento delle attività avente al minimo i titoli e/o l'esperienza previsti nel presente capitolato per la specifica figura. Il responsabile del servizio dovrà essere disponibile per incontri e contatti con il Committente sia per i servizi in appalto sia per i servizi in concessione.

b) La presenza presso l'ufficio di almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura.

Le due figure (a) e b), in presenza delle caratteristiche minime richieste dal presente capitolato o proposte nell'ambito della gara possono coincidere.

Il periodo di apertura minimo previsto è di 15 ore settimanali, senza interruzione per ferie, articolate dal martedì/mercoledì alla domenica e con individuazione del lunedì/martedì come giornate di riposo.

Indicativamente 3 (tre) ore settimanali aggiuntive rispetto alle ore summenzionate, saranno dedicate ad attività sul territorio in supporto agli uffici comunali, per riunioni con gli uffici, per attività di back office e per altre attività indicate dal Committente quali apertura musei, mostre ecc.

- Articolazione oraria/giornaliera del servizio di ufficio turistico

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica	ore settimanali di apertura totale
riposo	riposo	3	3	3	3	3	15
		9:30-12:30	9:30-12:30	9:30-12:30	15:30-18:30	9:30-12:30	

Il monte orario **complessivo minimo** delle ore da prestare per apertura dell'ufficio, in ogni caso, per lo svolgimento dei servizi medesimi, dovrà essere di almeno **1245 (milleduecentoquarantacinque)** ore annue, con un'apertura continuativa per tutto l'anno - domenica e festivi inclusi.

Il monte orario complessivo minimo per le attività sul territorio di supporto dovrà essere di almeno **249 (duecentoquarantanove)** ore annue.

Sono esclusi dalla giornate festive di apertura i giorni di 1° Novembre, Natale, Capodanno, Epifania.

Il Comune ha facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze nell'ambito del monte ore determinato in sede di gara e l'affidatario dovrà uniformarsi a tali disposizioni salvo conguaglio per le eventuali ore in eccesso dal monte ore previsto dal Capitolato.

L'affidatario non potrà variare l'articolazione dell'orario del servizio in assenza di autorizzazione scritta del Comune. In ogni caso le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Coazze.

5.1 - Dettaglio dei servizi da fornire

1. L'ufficio dovrà fornire informazioni in merito all'offerta turistica relativa al territorio comunale, e più in generale alla Provincia di Torino e alla Regione Piemonte.
2. L'Aggiudicatario dovrà comunque, nel far questo, rispettare totalmente le indicazioni e gli indirizzi di volta in volta forniti dal Committente, riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina, provinciale e regionale.
3. Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente agli utenti presso l'ufficio turistico, oppure rispondendo a richieste pervenute via, telefono o posta elettronica e potrà, comprendere anche la vendita, e/o prenotazione di iniziative, di beni e servizi realizzati o promossi dal Committente o da suoi enti partner.
4. Le notizie e le informazioni fornite agli utenti dovranno pervenire dai siti istituzionali del

Committente o di altri soggetti pubblici, da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dal Committente, inseriti in database e quotidianamente aggiornati nel corso dell'attività di back office dell'aggiudicatario.

5. Il Committente si impegna altresì a fornire le informazioni di propria competenza, aggiornando e implementando le proprie banche dati, consultabili in Internet o attraverso modalità concordate per facilitarne l'acquisizione.
6. Il materiale promozionale e informativo da porre in distribuzione verrà fornito dal Committente o potrà essere reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Provincia, Camera di Commercio ecc.). Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo potrà essere messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione del Committente.
7. L'Aggiudicatario dovrà provvedere al reperimento, stoccaggio, trasporto, rifornimento dalle diverse sedi e distribuzione del materiale nei modi e nei tempi ritenuti idonei in accordo con il committente. In fase di esecuzione del servizio si potranno concordare variazioni e/o integrazioni alle modalità di reperimento, rifornimento, stoccaggio, trasporto e distribuzione del materiale.
8. Il servizio di accoglienza ed informazione turistica dovrà essere prestato in maniera gratuita e imparziale, in modo tale da non ledere l'immagine del Committente che manterrà la titolarità dei servizi erogati.
9. L'Aggiudicatario si assume totalmente ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.
10. L'Aggiudicatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici, a disposizione degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, suggerimenti, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati; dette schede saranno fornite dal Committente.
11. Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse al Committente.
12. Mensilmente l'Aggiudicatario dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi.
13. E' inoltre richiesta all'Aggiudicatario comunicazione mensile al Committente dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti all'ufficio di informazione, suddivisi per tipologia di richiesta.
14. All'Aggiudicatario potrà essere richiesto inoltre di effettuare o partecipare a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività svolta e i carichi di lavoro.
15. L'Aggiudicatario dovrà garantire il mantenimento della funzionalità, decoro, pulizia e igiene dei locali dell'ufficio, prevedendo:
 - Affissione ed esposizione di materiali informativi e/o comunicazioni di servizio solo negli spazi previsti e secondo criteri concordati preventivamente con il Committente;
 - Verifica costante della funzionalità di eventuale strumentazione elettronica installata nei locali e attivazione delle concordate procedure di intervento;
 - Comunicazione tempestiva agli uffici comunali competenti degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
 - Aggiornamento settimanale delle offerte di lavoro dai Siti istituzionali e provvedere

all'affissione della schede di offerta presso la bacheca in piazza 1° Maggio

- Gestione dell'informazione sull'offerta di affitto di alloggi per vacanze e residenza.
 - Tutoraggio dei volontari affidati dal Servizio Nazionale Civile al Comune di Coazze
16. L'aggiudicatario potrà inoltre realizzare, nell'ambito del presente appalto, eventuali servizi integrativi ed innovativi per l'assistenza e l'offerta di informazioni.
 17. Ogni ulteriore servizio ed iniziativa proposta sarà oggetto di valutazione e approvazione da parte del committente e non potrà recare ulteriori oneri allo stesso. Nel caso di servizi aggiuntivi realizzati dall'aggiudicatario, i relativi costi saranno a totale carico dell'utenza.
 18. L'Aggiudicatario dovrà garantire in maniera continuativa con il responsabile del servizio o suo delegato, il coordinamento delle attività di sportello, il collegamento con gli uffici comunali della Città di Coazze, il rifornimento, lo stoccaggio e la distribuzione di materiale cartaceo in tutte le sedi indicate dal Committente.
 19. L'Aggiudicatario dovrà inoltre curare l'attività di back office occupandosi del reperimento di ogni genere di informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo. Le notizie e le informazioni devono essere recuperate dagli operatori del back office attraverso l'individuazione delle fonti e di canali di informazioni tesi a rendere possibile l'aggiornamento, con una frequenza (giornaliera, settimanale, mensile) a seconda delle aree tematiche di interesse.
 20. In merito alle fonti e ai metodi di rilevazione è necessaria la tempestiva comunicazione al Committente per la necessaria autorizzazione.
 21. Tutte le informazioni dovranno essere registrate su appositi database informatici, in condivisione con gli uffici del Committente. Tutti i dati e informazioni reperiti dall'Aggiudicatario sono, a tutti gli effetti, di proprietà del Committente stesso.
 22. L'attività di back office richiesta all'Aggiudicatario è di stretta collaborazione con il servizio già in essere presso gli uffici comunali, con particolare attenzione ai dati ed alle informazioni riguardanti il territorio del Comune di Coazze, integrandosi in un più ampio progetto di redazione integrata.
 23. Le principali sezioni di cui si deve occupare il servizio di back office sono le seguenti:
 - eventi;
 - servizi essenziali quali accoglienza, informazione sui servizi e prodotti turistici disponibili, fra le quali recettività, somministrazione, prenotazione eventi, visite guidate;
 - informazioni generali di emergenza o di assistenza (servizi pubblici locali, emergenze, reclami).
 24. Il servizio di informazione turistica sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate su trasporti, orari, pubblici esercizi, servizi di pubblica utilità, risorse storico-artistiche e naturalistiche e loro accessibilità, itinerari turistici, eventi e manifestazioni, tempo libero e sport e quanto altro sia utile a garantire la massima valorizzazione delle risorse del territorio.
 25. Il servizio sarà svolto anche rispondendo a richieste che pervengono via, telefono, posta elettronica o mediante sito web.
 26. L'affidatario si impegna a reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo.
 27. L'affidatario dovrà accettare l'eventuale installazione di apparecchiature elettroniche per

fornitura di informazioni selfservice che potranno essere realizzate o fornite a cura del Comune di Coazze e di ogni altra strumentazione che il Comune stesso riterrà utile installare (Punti internet, PC, etc.).

28. L'affidatario può progettare, promuovere e realizzare escursioni e visite guidate sul territorio e fornire ai visitatori i servizi turistici che vengano richiesti e compatibili con l'oggetto del presente appalto o con la ragione sociale e statutaria dell'aggiudicatario, secondo la normativa vigente. Le eventuali visite guidate, escursioni o accompagnamenti dovranno essere necessariamente svolte da personale dotato delle relative abilitazioni secondo la normativa regionale in materia.
29. L'affidatario è tenuto a garantire, secondo le modalità concordate con il Comune di Coazze successivamente all'assegnazione, la rilevazione statistica delle presenze turistiche, che dovranno essere rendicontate periodicamente.

Art. 6 - REQUISITI DI QUALIFICAZIONE E RISORSE UMANE

Possono partecipare alla gara i soggetti indicati all'art. 34, lettere a) e b) del D. Lgs 12/4/2006 n. 163; L'affidatario dovrà assicurare il servizio con proprio personale, i cui costi, nel pieno rispetto dei contratti collettivi di lavoro, sono integralmente a suo carico.

Per la realizzazione dei servizi sono previste le seguenti figure:

- a. **1 (uno) responsabile del servizio** con il compito di mantenere tutti i collegamenti tecnici e operativi con il Comune di Coazze.

All'atto della stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà nominare un coordinatore generale, o responsabile di progetto, che rappresenterà a tutti gli effetti l'Aggiudicatario nell'esecuzione dell'appalto e che dovrà operare in stretta collaborazione con il Committente e, per esso, con gli uffici comunali competenti, al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato;
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti;
- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- la comunicazione al Committente di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Committente;
- la compilazione dei report riepilogativi e la trasmissione degli stessi al Committente;
- la partecipazione agli incontri con il Committente;
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

In caso di assenza prolungata (oltre 15 giorni) del coordinatore, l'Aggiudicatario dovrà nominare un sostituto con analoghi requisiti. La nomina del coordinatore, e del suo sostituto, dovrà essere accettata preliminarmente dal Committente.

Il Committente potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio e con motivazioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del coordinatore e/o del suo sostituto.

- b. **almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura dell'ufficio per le attività di front e back office.**

Le due figure (art 5 a., b.), in presenza delle caratteristiche minime richieste dal presente capitolato **possono coincidere** e quindi potrà essere impiegata unica unità di personale per

ricoprire entrambi i ruoli.

a1. Il responsabile di servizio dovrà essere in possesso di diploma di Laurea adeguata al servizio svolto e conoscenza di almeno una lingua straniera. Ulteriori titoli di studio o specifiche esperienze formative e curriculari saranno oggetto di valutazione così come descritto nei successivi specifici punti.

b1. Il personale addetto allo sportello e back office del servizio di informazione turistica, oltre ad avere esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico e conoscere la lingua italiana, il territorio e cultura e tradizioni locali

La stazione appaltante si riserva di richiedere all'aggiudicatario ogni atto comprovante le qualità dichiarate in merito al personale.

Il personale dovrà anche avere una appropriata conoscenza del territorio del Comune di Coazze e di tutta l'area della Val Sangone. Il personale in servizio dovrà essere dotato da parte dell'affidatario di cartellino di riconoscimento recante fotografia, nome e cognome.

Il concessionario del servizio dovrà assicurare la disponibilità di un'unità aggiuntiva di personale in possesso del diploma di scuola superiore per assicurare la continuità del servizio nel caso di ferie, malattia od impedimento degli addetti di cui ai punti a1 e b1;

c) **Formazione:** l'affidatario dovrà garantire che periodicamente il personale addetto al Servizio di informazione turistica partecipi a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici. L'affidatario ne darà comunicazione all'ufficio preposto del Comune.

L'affidatario si impegna a esercitare, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento dei servizi da parte del personale impiegato, a richiamare e, se è il caso, sostituire immediatamente gli operatori che non dovessero osservare una condotta irreprensibile; la S. A. ha comunque piena facoltà di eseguire controlli, verifiche e sanzioni nelle forme di Legge per accertarsi della buona esecuzione del servizio;

L'affidatario dovrà possibilmente limitare al minimo la turnazione del personale impiegato.

Il personale addetto, dovrà non aver riportato condanne penali che possano influire sulla gestione del servizio, abile dal punto di vista sanitario e mantenere, nell'esercizio delle sue funzioni, un contegno e un comportamento responsabile, corretto e riguardoso, sia nei confronti degli utenti che nei confronti degli operatori comunali e, in genere, con tutte le persone con le quali entrerà in contatto.

Il personale dell'affidatario dovrà mantenere il segreto professionale e d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio, nonché riguardanti la privacy degli utenti dei quali sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Qualora gli operatori abbiano comportamenti gravi e accertati e/o non rispondenti a quanto previsto dal Capitolato, il Comune segnalerà per iscritto i fatti contestati al referente dell'affidatario, che provvederà ad attivare le procedure di sua competenza, dando comunicazione al Comune, fatto salvo l'obbligo di denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza qualora ricorrano gli estremi di reato.

Nell'ipotesi di personale ritenuto motivatamente non idoneo dal Comune, previo contraddittorio tra le parti, l'aggiudicatario provvederà alla sostituzione.

Il personale dovrà uniformarsi alle disposizioni presenti e future emanate dalla S. A.

L'aggiudicataria potrà avvalersi di ulteriore personale per la realizzazione del servizio anche di associazioni o realtà universitarie, volontario o tirocinante, con funzioni complementari e non

sostitutive di quelle proprie degli operatori richiesti.

Il Comune dovrà essere tempestivamente informato dell'impiego del suddetto personale, verso il quale non si assume nessun tipo di obbligo o responsabilità per eventuali danni che gli stessi nello svolgimento delle attività possono procurare a se stessi o ad altri.

Art. 7 - DURATA DELL’AFFIDAMENTO

L'affidamento avrà una durata pari a 18 mesi, dalla data di affidamento.

Esperita la fase di aggiudicazione, il Committente, considerata l'urgenza, determinata dalla necessità di garantire la continuità del servizio, darà immediato avvio alle prestazioni, con l'emissione, di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione.

Alla scadenza del periodo d'appalto, il contratto potrà essere rinnovato ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b) del D.Lgs 163/2006, solo nel caso in cui non siano state contestate inottemperanze contrattuali, per un ulteriore periodo di un anno ad esclusiva ed insindacabile decisione della Stazione appaltante, con riconoscimento della revisione dei prezzi contrattuali, applicando la variazione registrata dall'Istat nazionale tra l'indice conosciuto alla data di apertura delle offerte e quello noto alla data del provvedimento.

Il Comune si riserva l'insindacabile facoltà di assegnare mediante trattativa diretta eventuali servizi integrativi a favore dell'aggiudicatario della presente gara.

Qualora non venga attivata tale facoltà l'aggiudicatario della presente gara non potrà richiedere danni, compensi o risarcimenti.

Art. 8 - SERVIZI IN CONCESSIONE ED EXTRACONTRATTO

a. Realizzazione di iniziative od eventi sul territorio comunale

Il Committente riconosce l'opportunità all'aggiudicatario di realizzare, organizzare, gestire a proprio intero carico e costi, iniziative sul territorio di Coazze di natura culturale, turistica, commerciale senza oneri per il comune di Coazze.

Per lo svolgimento di tali attività, l'Aggiudicatario dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni amministrative che saranno interamente a suo carico.

Il Committente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

Per l'ottenimento dell'autorizzazione allo svolgimento dei relativi eventi l'aggiudicatario dovrà presentare una proposta tecnica per l'allestimento e l'utilizzo degli spazi che sarà oggetto di valutazione da parte del Comune di Coazze.

In caso di parere favorevole, la proposta tecnica verrà approvata dal Committente prima della sua realizzazione. Inoltre dovrà essere presentato un piano tecnico operativo complessivo, che descriva tipologie di attività, soggetti coinvolti ecc.

Nell'ambito di tali iniziative il Comune può concedere l'utilizzo di strumentazioni o mezzi, contributi o vantaggi economici per garantire l'ottimale riuscita delle manifestazioni o degli eventi.

b. Realizzazione di attività commerciali

Il Committente riconosce l'opportunità che, ove possibile, all'ufficio informazione sia correlata

la vendita di pubblicazioni, oggettistica e servizi connessi e complementari a detto servizio.

Per lo svolgimento di tale attività, l'Aggiudicatario dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni che saranno interamente a suo carico. Il Committente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

È facoltà dell'Aggiudicatario provvedere alla realizzazione di un bookshop (nella misura del 25% dello spazio disponibile presso l'ufficio) in cui potranno essere venduti prodotti turistici, prenotazioni alberghiere, biglietti e prenotazioni di musei e spettacoli, oltre a prodotti editoriali, gadget e oggetti dell'artigianato locale o prodotti dell'agroalimentare locale. L'orario di apertura dello spazio commerciale dovrà possibilmente coincidere con l'orario di apertura degli sportelli informativi, anche se, trattandosi di servizi di libera iniziativa, sono possibili orari più ridotti o più estesi rispetto a quelli previsti per il centro di informazione turistica.

Il Committente si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che esso possa ritenere lesivo della propria immagine, del decoro e della concorrenzialità locale.

Le entrate derivanti dalla attività del presente punto sono totalmente destinate all'affidatario a titolo di parziale pagamento per i servizi oggetto della presente gara.

Il concessionario deve espletare i servizi in concessione secondo le vigenti disposizioni di legge in materia: in particolare sono a totale carico del concessionario tutte le operazioni relative alla tenuta delle scritture contabili e versamento della imposta sul valore aggiunto (IVA) all'Erario, ed ogni altro adempimento di legge connesso e conseguente all'espletamento del servizio concesso (emissione di bolle, fatture, ricevute ecc., applicazione della legge sui bolli, ecc.).

Art. 9 - OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIO

L'affidatario dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto funzionamento del Servizio di informazione turistica nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre sarà tenuto:

a. A munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per lo svolgimento dei servizi aggiuntivi richiesti.

b. A mantenere, i locali in condizioni di decoro, così come consegnati in modo da poterli riconsegnare al Comune di Coazze, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità.

c. A rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni. In particolare entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto di appalto e comunque prima dell'inizio della gestione, l'affidatario dovrà comunicare al Comune il nominativo del Responsabile del servizio di prevenzione protezione di cui al D. Lgs. n. 81/2008.

d. A rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Coazze imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi del presente capitolato.

e. A rispondere in proprio per eventuali danni arrecati ai locali sede di ufficio di turistico imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi del presente capitolato

f. Ad informare tempestivamente il Comune di Coazze per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato.

g. A presentare periodicamente (almeno 1 volta all'anno) al Comune di Coazze una relazione

sullo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni.

h. A produrre con periodicità bimestrale tutti i dati relativi ai dipendenti impegnati nel servizio, con copia quietanzata delle buste paga per l'attestazione del ricevimento del compenso.

Art. 10 – ASSICURAZIONE

L'affidatario è obbligato a dimostrare il possesso di congrua assicurazione, i cui massimali (previsto dalla legge) dovranno garantire la copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente Capitolato, e si impegna osservare nell'espletamento dei servizi affidati le vigenti norme di legge volte a garantire la sicurezza del pubblico.

L'affidatario risponderà direttamente degli eventuali danni a persone o cose e locali imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi del presente capitolato, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento tenendo sollevato ed indenne il Comune di Coazze da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi o cose, direttamente e indirettamente, per effetto anche parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

Art. 11 - CONTROLLI E VERIFICHE DI GESTIONE

Il Committente avrà, in qualunque momento, la piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente capitolato e la rispondenza delle stesse agli indirizzi forniti dall' Aggiudicatario, nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e di quant'altro attinente alla gestione dei servizi appaltati.

Lo svolgimento dei servizi di cui al presente Capitolato è oggetto di vigilanza e controllo da parte degli uffici comunali o loro incaricati.

Gli uffici sono tenuti pertanto allo svolgimento dei seguenti compiti:

- vigilare sul buon funzionamento dei servizi;
- verificare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni di servizio fornite dall'Aggiudicatario;
- regolare i rapporti fra il Committente e l'Aggiudicatario su tutte le questioni e i problemi che potranno insorgere nell'effettuazione delle prestazioni;
- assicurare la corrispondenza fra le prestazioni fornite e le specifiche contrattuali;
- approvare i progetti migliorativi o integrativi previo parere dell'amministrazione comunale.

Il Committente inoltre provvederà, sia in occasione di ogni pagamento del corrispettivo pattuito sia con ulteriori interventi di controllo, alla verifica dell'assolvimento, da parte dell'Aggiudicatario, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Art. 12 - PENALITÀ: FATTISPECIE E MODALITÀ DI APPLICAZIONE

Il Committente, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, ha piena facoltà di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione di tali norme, secondo il principio della progressione.

In caso di negligenze ed inadempienze di lieve entità nell'osservanza delle clausole contrattuali durante lo svolgimento dei servizi, l'Aggiudicatario sarà soggetto a diffida.

In caso di recidiva per le violazioni di lieve entità, nonché nei casi di inosservanza non lievi si provvederà all'applicazione di una penalità dal 5% al 10% calcolato sul costo dei servizi del mese di riferimento in cui si è verificata l'inadempienza (costo stimabile in 1/12 del corrispettivo annuale).

L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'Aggiudicatario avrà la facoltà di presentare eventuali contro deduzioni entro e non oltre 10 gg. dalla notifica della contestazione, salvo diversi termini in caso d'urgenza. Il provvedimento di applicazione della penalità, indicherà la modalità del versamento o di compensazione contabile in conformità alle prassi e regolamenti della Città di Coazze.

Le penali saranno applicate mediante trattenuta sull'importo delle fatture con emissione da parte dell'aggiudicatario di note di accredito sulle stesse per un importo pari alle penalità irrogate.

L'applicazione di penalità in misura superiore al 10 % contrattuale annuo costituisce giusta causa per la risoluzione contrattuale per colpa dell'affidatario, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento di maggiori danni.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per le parti, né ad indennizzi di sorta, perché tempestivamente notificate.

In caso d'interruzione del servizio per cause imputabili all'Aggiudicatario, il Committente si riserva la facoltà di addebitare allo stesso i danni conseguenti.

Art. 13 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Committente si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nei casi di:

- a. grave inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicate nel presente capitolato;
- b. inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- c. fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Committente posti in essere o consentiti dall'Aggiudicatario o dal suo personale addetto.

Nei casi di inosservanza previsti al comma precedente, ad eccezione del caso indicato alla lettera c), la risoluzione sarà disposta dopo formale diffida ad adempiere entro un congruo termine stabilito a giudizio insindacabile del Committente e secondo quanto prescritto dall'art. 1454 del Codice Civile.

E' fatto salvo il diritto del Committente al risarcimento dei danni subiti a seguito di risoluzione del contratto per i tutti casi previsti dal comma 1 del presente articolo.

Il provvedimento di risoluzione da parte del Committente sarà comunicato con preavviso di almeno 20 (venti) giorni, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, salvo il caso previsto dalla lettera c) del presente articolo, per il quale non è fissato alcun termine di preavviso.

Inoltre, qualora l'Aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n.136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si intende risolto di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Art. 14 – RECESSO

Nel caso in cui l'Aggiudicatario intenda recedere dal contratto, dovrà darne preavviso con 3 (tre) mesi di anticipo. Il recesso comporterà il pagamento di un corrispettivo consistente nell'incameramento da parte del Committente del deposito cauzionale così come costituito all'atto della stipula del contratto.

Il Committente ha facoltà di recesso unilaterale dal contratto secondo le disposizioni di legge, con

riconoscimento all'affidatario di indennizzo pari al 10 % del valore del contratto ancora da eseguire. Ove il Committente e l'Aggiudicatario, per mutuo consenso, siano d'accordo sulla risoluzione anticipata del contratto, l'Aggiudicatario avrà diritto alla restituzione della cauzione definitiva.

Art. 5 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'offerta dell'aggiudicatario e si intende fisso e invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nel costo della manodopera, della misura degli oneri previdenziali, assistenziali, assicurativi, fiscali, fatta salva la revisione dei prezzi contrattuali, da applicarsi in caso di rinnovo;

Resta altresì invariabile, per tutta la durata del contratto la remunerazione dei servizi extra di cui all'art. 9 del presente Capitolato.

Art. 16 – PAGAMENTI

I pagamenti avverranno a seguito dell'emissione di fatture posticipate, nel pieno rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13.8.2010 n. 136.

I pagamenti saranno in ogni caso subordinati all'esito positivo dei controlli effettuati dal Direttore dell'esecuzione del contratto, come individuato nel presente Capitolato circa la conformità della prestazione, relativi al rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato.

Il pagamento sarà effettuato dal Comune di Coazze entro il termine previsto dalla vigente normativa decorrenti dalla data di ricezione della fattura e comunque, come sopra indicato, a seguito dell'esito positivo degli accertamenti delle prestazioni eseguite, in termini di qualità e quantità, rispetto alle prescrizioni del capitolato, effettuati attraverso le verifiche di conformità nel periodo di riferimento, e fatta salva l'attestazione della regolarità della prestazione e della correttezza contributiva (DURC).

I termini di pagamento sono sospesi di norma dal 10 dicembre al 6 gennaio di ogni anno, ai sensi di quanto disposto dall'area finanziaria e dal Regolamento Comunale di Contabilità.

Si conferma che l'A.C. ha facoltà di rivalersi, per ottenere la rifusione di eventuali danni contestati all'affidatario del rimborso di spese e il pagamento di penalità, mediante emissione di apposita reversale d'incasso, da liquidarsi contestualmente al pagamento di una o più fatture.

Art. 17 - ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO CON RIFERIMENTO AL PROPRIO PERSONALE

L'Aggiudicatario si impegna e si obbliga:

- a garantire costantemente la dotazione di personale indicata in sede di offerta e rispondente alle esigenze del servizio, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno, nel rispetto delle caratteristiche indicate nel presente capitolato previa comunicazione ed approvazione da parte del Committente;
- ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale che deve essere regolarmente assunto con riferimento alla legislazione vigente;
- ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti le disposizioni legislative e regolamentari concernenti la contribuzione, le assicurazioni sociali, le disposizioni di igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni, ivi comprese tutte le modifiche introdotte durante il periodo dell'appalto;

- a fornire al Committente la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori di cui al presente capitolato;
- a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, dalla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. Tale obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopra indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione;
- tutto il personale adibito alle attività di cui al presente capitolato presta il proprio lavoro senza vincoli di subordinazione nei confronti del Committente. Le prestazioni d'opera da parte del personale utilizzato dall' Aggiudicatario per i servizi di cui al presente capitolato, non costituiscono rapporto d'impiego con il Committente, non possono, quindi, rappresentare titolo per avanzare pretese di alcun genere nei confronti del Comune di Coazze.

Art. 18 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

In base al regolamento comunale per l'esecuzione dei contratti non verificato il reale possesso dei requisiti dichiarati in sede di gara avrà luogo la stipula del contratto da parte del Responsabile dell'Area Amministrativa.

Art. 19- FORO COMPETENTE

Il Foro di Torino sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.

Il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. È vietato in ogni caso il compromesso.

Art. 20 - INFORMATIVA D. LG. 196/2003

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03, informiamo che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato all'effettuazione della presente procedura di gara. I dati personali forniti dai soggetti partecipanti o comunque acquisiti d'ufficio saranno raccolti e trattati, anche con strumenti informatici esclusivamente nell'ambito del presente procedimento. Tali dati saranno utilizzati nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

Art. 21 – FINANZIAMENTO

Il finanziamento del presente affidamento per parte delle prestazioni , è previsto nel Bilancio 2019 - 2021, cui si rinvia per la conseguente assunzione dell'impegno di spesa. In caso di annullamento della procedura in oggetto, ai concorrenti non spetterà alcun risarcimento o indennizzo.

Art. 22 - DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti in materia di turismo e di concessione di servizi pubblici locali ai sensi del D. Lgs. n. 163/06.

Per informazioni:

Responsabile dell'Area Amministrativa:

posta elettronica:

Per informazioni sul procedimento di gara: Maura Tonda, 011.934.00.56011.93.64039 posta

elettronica: segreteria.comunale@comune.coazze.to.it

Coazze, _____

Il Responsabile del servizio
Firmato digitalmente
GERBI Maria Grazia