

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

PROCEDURA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - CIG:

CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

Art. 1 – Oggetto del servizio e valore economico

L'appalto ha per oggetto l'affidamento da parte del Comune di (di seguito denominato Comune) del servizio di informazione e accoglienza turistica, da esercitarsi mediante la gestione dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica (IAT). Le informazioni e i prodotti turistici forniti dovranno essere conformi a quanto previsto dal decreto del presidente della Giunta Regionale della Toscana n. 47 del 9 agosto 2018, Regolamento attuativo della LRT n. 86/2016.

Nell'ufficio IAT, in particolare, dovranno essere rese le seguenti prestazioni:

- Informazioni e Accoglienza turistica;
- Diffusione materiale promozionale;
- **Attività di bookshop e gadgets;**
- Promozione turistica con priorità per tutte le iniziative promosse o patrocinate dal Comune e dall'Ambito Turistico di appartenenza;
- **Attività di incoming;**
- Ospitalità stagisti provenienti da istituti scolastici con indirizzo turistico;
- **Attività di agenzia turistica, prenotazioni servizi turistici e strutture ricettive ed altre attività connesse o collaterali in forma privatistica;**
- **Biglietteria mezzi di trasporto;**
- Prevendita biglietti per spettacoli e manifestazioni.

Il servizio dovrà essere reso da personale qualificato, in possesso dei requisiti indicati al successivo articolo 8. Lo svolgimento dei servizi deve essere effettuato, oltre che nel completo rispetto delle normative vigenti in materia, secondo quanto indicato nel presente capitolato.

Presso l'ufficio IAT dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa al Comune e più in generale in riferimento al territorio dell'Ambito turistico di Più dettagliatamente dovranno essere fornite informazioni, sia direttamente che tramite posta elettronica, telefono, posta e altri mezzi di comunicazione relative a:

- elenchi dei servizi alberghieri ed extralberghieri, aziende agrituristiche ecc. forniti dal Comune relativamente ad aziende in regola con le leggi e regolamenti vigenti;
- attrattive storico artistiche e naturalistiche del territorio;

Commentato [p1]: Specificare di che tipologia di gara si tratta: aperta, negoziata, affidamento diretto, etc. se riservata a coop. Sociali di tipo b) ai sensi della L. n.381/1991 (in questo caso, solo se procedura sotto soglia comunitaria e per servizi diversi da quelli socio-sanitari ed educativi) o se riservata ai sensi dell'art. 112 del Codice, etc.
N.B. Nel caso di procedura riservata ex L. 381/1991 oppure ex art. 112 del Codice dei Contratti Pubblici, l'offerta tecnica dovrà dare punteggio anche al progetto di inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati (va specificato nel disciplinare/lettera d'invito)

Commentato [p2]: Anche nel caso di appalto, queste somme possono essere incassate dall'aggiudicatario, se sono di modesta entità (si tratta di un appalto misto con alcuni elementi di concessione). Qualora si preveda questa opzione, vanno disciplinate le modalità di rendicontazione di queste somme da parte dell'aggiudicatario al comune, che deve essere in grado di monitorare i flussi.

Commentato [p3]: Parti evidenziate in verde: nel caso di concessioni e solo se si prevede come requisito di accesso alla procedura quello di essere tour operator/agenzie turistiche.

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

- manifestazioni, sagre, eventi sul territorio;
- indirizzi, numeri telefonici di strutture ricettive e del tempo libero;
- risorse storiche, ambientali, paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- mezzi di trasporto con indicazioni di orari e percorsi; orari di apertura di chiese, musei, fiere, mercati, eventi e celebrazioni ecc.;
- Altro definito in accordo con il Comune (esperienze turistiche, prodotti turistici, percorsi ciclabili, visite guidate ecc.)
-

Si dovrà inoltre provvedere a:

- Installare la cartellonistica all'esterno dell'ufficio (se non presente) secondo le indicazioni date dalla Regione Toscana (direttive per realizzare una cartellonistica unica per tutti gli Uffici di Informazione che operano sul territorio regionale). La cartellonistica (l'insegna) potrà essere personalizzata in accordo con il Comune con il logo del Comune o dell'Ambito di appartenenza (http://www301.regione.toscana.it/bancadati/atti/Contenuto.xml?id=5233780&nomeFile=Decreto_n.18057_del_31-10-2019-Allegato-A)
- distribuire materiale informativo e promozionale (guide, elenchi, cartine, itinerari, punti di interesse enogastronomico ecc.) fornite dal Comune o da altri Enti;
- promuovere l'immagine del territorio con particolare riferimento alle risorse di carattere storico, economico, paesaggistico/ambientale, culturale, fornendo materiali informativi specifici forniti dal Comune o da altri Enti;
- raccolta delle idee, suggerimenti, proposte ed esigenze dei turisti in visita sul territorio e eventuali reclami, il tutto da trasmettere al Comune con cadenza mensile;
-

Il personale addetto all'ufficio IAT deve:

- fornire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici del territorio del Comune e dell'Ambito Turistico di con indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità;
- dare informazioni esaurienti sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport, presenti nel territorio del Comune e dell'Ambito Turistico di, indicando orari, localizzazioni e accessibilità;
- offrire assistenza al turista per l'inoltro alle autorità competenti di reclami di disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando la relativa compilazione;
- assistere l'utenza al fine di effettuare il download di applicazioni comunali o regionali relative all'informazione turistica;
- compilare apposite schede di rilevazione fornite dal Comune;
-

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

L'aggiudicatario si impegna a reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace completo e tempestivo in merito alle fonti e ai metodi di rilevamento; a questo proposito è compito del personale addetto provvedere alla rilevazione di dati per fini statistici riguardanti i flussi turistici territoriali e presentare al Comune la "scheda di rilevazione" mensile.

L'aggiudicatario dovrà essere informato e informare tutto il personale riguardo ai principali strumenti di comunicazione/ promozione messi a disposizione da Regione Toscana/ Toscana Promozione Turistica/ Fondazione Sistema Toscana, attuali e quelli che potranno essere messi a disposizione in futuro (a titolo di esempio: il portale di destinazione visittuscany.it; toscanaovunquebella.it; vetrina toscana ecc.).

Inoltre, la Regione Toscana, per mezzo delle sue Agenzie (Toscana Promozione Turistica e Fondazione Sistema Toscana) sta lavorando ad una piattaforma ad oggi chiamata "Make-IAT" per la messa in rete degli uffici di informazione turistica, il caricamento delle informazioni locali, la profilazione dell'utente e tanto altro ancora: ove richiesto dal Comune, l'aggiudicatario dovrà utilizzare la piattaforma Make IAT dal momento in cui sarà resa disponibile, con le modalità che saranno successivamente concordate tra le parti.

Il materiale promo-pubblicitario e informativo da porre in distribuzione verrà fornito dal Comune con modalità che verranno di volta in volta concordate nel corso della gestione. Altri materiali promo-pubblicitari e informativi da porre in distribuzione potranno anche avere diversa provenienza e saranno distribuiti previo assenso del Comune.

L'aggiudicatario, negli uffici di informazione turistica, può porre in vendita libri, guide ed altro materiale editoriale, purché attinente alle risorse turistiche e culturali del territorio comunale nonché gadget o prodotti promozionali realizzati dal Comune sui quali viene riconosciuto un aggio, di volta in volta stabilito dalla Giunta comunale, all'aggiudicatario, sul prezzo di listino, a titolo di rimborso per le operazioni di vendita. Potrà inoltre porre in vendita altri articoli afferenti alla promozione turistica nei termini consentiti dalle leggi vigenti.

Commentato [p4]: Parte in verde per le concessioni. N.B. La vendita residuale di gadget, può essere prevista anche in un appalto, purché si tratti, per l'appunto, di attività che abbiano un valore economico molto basso (Vedasi anche commento più sopra).

Il soggetto affidatario potrà effettuare, solo per i turisti che accedono agli uffici, la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive. L'effettuazione delle prenotazioni deve essere adeguatamente segnalata all'esterno dell'edificio. Il servizio di prenotazione del pernottamento riguarda unicamente le strutture ricettive del territorio di competenza. Le modalità della prenotazione e i rapporti con le strutture ricettive interessate a usufruire del servizio di prenotazione presso gli uffici di informazione locale sono regolati da apposita convenzione, che deve obbligatoriamente contenere l'impegno delle strutture ricettive ad accettare prenotazioni anche per una sola notte e a comunicare tempestivamente eventuali periodi di piena occupazione degli alloggi e l'impegno dell'ufficio a garantire la rotazione fra le strutture convenzionate.

Commentato [p5]: Nel caso di concessione, si può prevedere che gli operatori economici per partecipare alla gara debbano essere agenzie turistiche/ tour operator: in questo caso, l'aggiudicatario potrà organizzare e vendere veri e propri pacchetti turistici all'interno dello IAT, naturalmente incentrati sul territorio da promuovere/Toscana. Dalla vendita di questi servizi turistici, deriveranno parte delle entrate che servono a tenere la concessione in equilibrio economico-finanziario, in modo che il concessionario possa autofinanziare la propria attività, senza corrispettivo da parte del comune (come invece avviene negli appalti) o comunque con un contributo limitato da parte di quest'ultimo.

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

Per il servizio di prenotazione può essere richiesto all'utenza un importo stabilito in misura percentuale, non superiore al 5 per cento, al costo di un pernottamento presso la struttura ricettiva prenotata oppure al costo del servizio turistico. L'entità dell'importo deve essere esposta nell'ufficio in modo da essere perfettamente visibile all'utenza. Nessun importo è dovuto se la prenotazione non viene effettuata.

Fino a che non sarà in disponibilità degli IAT la piattaforma MAKE-IAT, l'addetto all'informazione deve compilare, per ogni utente che accede all'ufficio, una scheda di profilazione del turista concordata con l'Ambito di riferimento, contenente almeno i dati relativi alla nazionalità, alla fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel Comune, alla tipologia di informazioni richieste all'ufficio. L'aggiudicatario è infatti tenuto a comunicare mensilmente al Comune, mediante apposita "scheda di rilevamento", i dati statistici relativi al flusso turistico (richieste di informazioni allo sportello, richieste informazioni via telematica ecc., materiali consegnati, attività di incoming -vedasi art. precedente-, prenotazioni effettuate, ecc.) e alle somme eventuali derivanti dal servizio di prenotazione.

L'aggiudicatario dovrà fornire:

- all'interno dei locali un'area wi-fi gratuito per gli utenti, anche collegandosi alla linea internet fornita dal Comune;
- una segreteria telefonica attiva durante la chiusura del servizio che fornisca, almeno in due lingue, italiano e inglese, gli orari di apertura.

Nell'ufficio devono essere presenti apposite schede con le quali l'utente può esprimere la valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Tutte le schede devono essere trasmesse mensilmente al Comune.

L'aggiudicatario dovrà:

- custodire gli uffici di informazione turistica;
- arredare i locali dati in concessione;
- curare il perfetto decoro e pulizia dei locali assegnati;
- sostenere, a proprio carico, le spese per la fornitura di materiale di consumo e cancelleria nel quantitativo ritenuto congruo per l'espletamento dei servizi richiesti;
- sostenere, a proprio carico, le spese per le utenze;
-

L'importo complessivo del presente appalto è pari ad € oltre IVA nei termini di legge, così ripartiti:

- € oltre IVA nei termini di legge per l'importo a base di gara soggetto a ribasso;
- € oltre IVA nei termini di legge per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, come da DUVRI elaborato dall'Amministrazione e reso disponibile tra la documentazione di gara;

Commentato [p6]: Trattandosi di un appalto, la remunerazione del servizio viene direttamente dal Comune; andrebbe quindi specificata la modalità di passaggio di queste somme dall'aggiudicatario al comune, in relazione alla situazione specifica.
In caso di concessione invece anche queste somme andranno considerate tra le entrate e restano in capo al concessionario.

Commentato [p7]: Se i locali sono forniti dal comune

Commentato [p8]: Elenco esemplificativo

Commentato [p9]: In caso di concessione; la stima delle spese per l'arredo andranno quantificate tra i costi del PEF. N.B. Anche nel caso di un appalto si può prevedere che l'aggiudicatario arredi l'ufficio, ma il costo degli arredi deve essere stimato dall'Amministrazione nel valore a base di gara, in quanto la loro remunerazione rientra nel corrispettivo versato dall'Amministrazione all'aggiudicatario.

Commentato [p10]: Se si prevede che l'aggiudicatario sostenga le spese per le utenze, disciplinare se deve procedere alla voltura oppure se le rimborserà al comune. In caso di voltura, specificare come si gestisce l'ulteriore passaggio dell'utenza all'amministrazione

Commentato [p11]: Ove presenti; altrimenti dare atto che non ci sono

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

- € oltre IVA nei termini di legge per l'eventuale proroga di mesi (.....) ai sensi dell'art. 106 co. 11 del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii.
- € oltre IVA nei termini di legge per l'eventuale rinnovo, ai sensi dell'art. 35 co. 4 del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii.

Commentato [p12]: Eventuali; proroga max 6 mesi

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € calcolati sulla base dei seguenti elementi

Commentato [p13]: Precisare gli elementi di riferimento per la stima del costo della manodopera (CCNL, livello di inquadramento, monte ore etc.). N.B.: in analogia a quanto disposto all'art. 95, comma 10 del Codice, non deve essere indicata la stima dei costi della manodopera nel caso di servizi di natura intellettuale e di forniture senza posa in opera.

Il valore della concessione è pari a € oltre IVA nei termini di legge, come da Piano Economico e Finanziario (PEF) elaborato dall'Amministrazione e reso disponibile tra la documentazione di gara. Il valore della convenzione che sarà stipulata tra il Comune e il concessionario e le condizioni economiche che la regoleranno, saranno desunti dal PEF presentato in sede di gara dall'aggiudicatario.

Commentato [p14]: Parte verde: in caso di concessione. Il valore di una concessione è costituito dal fatturato totale del concessionario generato per tutta la durata del contratto, al netto dell'IVA, stimato dall'amministrazione, quale corrispettivo dei lavori e dei servizi oggetto della concessione (art. 167 co. 1 D.Lgs. N. 167/2016). Le "utilità economiche" descritte sono esemplificative; potrebbero essercene altre o non esserci affatto.

Non è previsto alcun contributo a favore dell'aggiudicatario per l'espletamento del servizio. Il Comune, quale forma di utilità economica a favore del concessionario, applica le seguenti condizioni:

- utilizzo degli spazi ubicati per attività del concessionario per un valore complessivo stimato di euro
- spese a carico del Comune relative ad utenze elettrica, riscaldamento, il telefono e collegamento internet, per un valore presunto stimato di euro

Commentato [p15]: Parte verde: in caso di concessione. N.B. In caso di concessione, per garantire il raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario, l'Amministrazione può versare al concessionario un contributo o riconoscergli un'altra forma di utilità economica pari al massimo al 49% dei costi d'investimento (art.165 co. 2 D.Lgs. n. 50/2016). Si può valutare, nei servizi senza investimenti, di considerare i semplici costi per calcolare il 49%.

Art. 2 – Durata dell'appalto

L'appalto avrà la durata di mesi dal al

L'amministrazione si riserva la possibilità di attivare un'eventuale proroga di (....) mesi nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara.

Commentato [p16]: Qualora si faccia una concessione, non sono ammesse proroghe. Nelle concessioni, non sono previsti rinnovi.

L'amministrazione si riserva altresì la possibilità di procedere al rinnovo contrattuale agli stessi patti e condizioni dell'atto originario, mediante attivazione di procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. 63 co. 5 del D.Lgs. n. 50/2016, chiedendo all'aggiudicatario la disponibilità a procedere in tal senso con un preavviso di almeno 6 mesi.

Art. 3 – Luogo di svolgimento dei servizi

I locali presso i quali dovranno essere svolti i servizi sono:

- a. locali comunali ubicati in come da planimetria allegato A;
- b.

I locali sono dati in comodato gratuito dal Comune.

Commentato [p17]: Da adattare caso per caso

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

Art. 4 – Orario di servizio

Il servizio è articolato con oneri diversificati nell'arco dell'anno come di seguito:

- Estivo: dalle alle – giorni di apertura: totale ore di apertura nel periodo:
- Invernale: dalle alle – giorni di apertura: totale ore di apertura nel periodo:

Giorni di chiusura nelle seguenti festività:

- Capodanno, Natale, S. Stefano,

È facoltà del Comune, per sopravvenute esigenze, modificare l'orario di apertura, senza aumento del monte ore stabilito, d'intesa con l'aggiudicatario.

Nell'ipotesi in cui l'aggiudicatario valuti opportuno prolungare l'apertura del servizio secondo le proprie necessità, i costi aggiuntivi del personale saranno interamente a suo carico.

Commentato [p18]: Parte verde: nel caso di concessioni. Questo non è ammesso in un appalto, nel quale è il comune che remunera il servizio e quindi anche il personale impiegato

Art. 5 – Oneri a carico del Comune

Gli oneri a carico del Comune sono:

- a. corrispettivo di cui all'art. 1;
- b. assegnazione dei locali e degli uffici allo stato di fatto in cui si trovano e di cui sarà redatto alla consegna verbale di consistenza;
- c. esecuzione dei lavori straordinari nell'ufficio IAT per rendere i locali perfettamente agibili;
- d. manutenzioni straordinarie in carico alla proprietà come previsto dalle norme generali del Codice Civile;
- e. fornitura materiale promozionale eventualmente prodotto dal Comune e/o altri Enti;
- f. fornitura di materiali, libri e gadgets eventualmente prodotti o acquisiti dal Comune e da porre in vendita di volta in volta con determinazioni delle percentuali a favore del Comune stesso;
- g.

Art. 6 - Oneri a carico dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario, oltre all'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, si obbliga a:

- a) corretta gestione degli uffici di informazione e accoglienza turistica, nel rispetto di tutte le norme vigenti di sicurezza, di igiene e di quelle della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- b) custodire i locali con tutte le attrezzature e impianti in perfetto stato di funzionalità;
- c) allestire i locali;
- d) provvedere autonomamente alla pulizia e al decoro dei locali (e aree di pertinenza);
- e) rispondere in proprio per fatti pregiudizievoli degli interessi morali ed economici del Comune, imputabili al personale addetto;
- f) garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato e indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi, in conseguenza allo svolgimento da parte del personale impiegato delle attività relative al presente capitolato

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

- g) dotarsi di congrua assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste;
- h) provvedere alla verifica periodica degli estintori e degli impianti tecnologici secondo le norme di sicurezza e tutela ambientale;
- i) essere in possesso di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quanto altro necessario anche dal punto di vista fiscale per la gestione di tutti i servizi che saranno svolti, sollevando espressamente il Comune da ogni responsabilità conseguente alle gestioni medesime;
- j) che il personale incaricato del Comune abbia libero accesso ai locali;
- k) pagamento di tutte le spese di manutenzione ordinaria;
- l) aprire una casella postale condivisa con gli uffici amministrativi del Comune preposti e utilizzata come account ufficiale per le informazioni turistiche;
- m)

Commentato [p19]: Per questi aspetti, è possibile richiedere all'aggiudicatario la presentazione di una polizza RCT/O, anche per responsabilità patrimoniale.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà osservare le seguenti regole di gestione:

- non sospendere a nessun titolo il servizio, neppure parzialmente, a meno che la sospensione non sia stata concordata con il Comune;
- svolgere il servizio tenendo presenti i criteri che delineano la funzione pubblica del servizio stesso ed in particolare: divieto di evidenziare preferenze e indicazioni di singoli esercizi con l'obbligo di presentare in modo imparziale la totalità dell'offerta turistica della località richiesta;
- assicurare la distribuzione degli opuscoli informativi e promuovere gli eventi, volantini o altro editi o forniti dal e dalla Regione Toscana, da Enti, Consorzi ecc. con esclusione, comunque, di pubblicazioni di evidente significato commerciale;
-

L'estensione dei servizi di cui al presente capitolato, su richiesta dell'aggiudicatario e opportunamente relazionata, è subordinata all'approvazione documentata da parte del Comune e può avvenire entro i limiti previsti dalla normativa dei contratti pubblici in materia di modifiche contrattuali.

Art. 7 – Modalità di svolgimento dei servizi

I servizi dovranno essere prestati rispettando i seguenti principi fondamentali dei servizi di accoglienza e informazione turistica:

- **EGUAGLIANZA** – l'aggiudicatario si impegna a garantire il rispetto di ognuno nell'erogazione del servizio garantendo il rispetto della privacy, l'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali e vietando ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **CHIAREZZA E CORTESIA** – il personale occupato si impegna a trattare i clienti con rispetto e cortesia, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con cui scambia le informazioni con l'utenza;

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

- **PARTECIPAZIONE** – l'aggiudicatario garantisce la partecipazione dell'utenza alla corretta erogazione del servizio, riconoscendo all'utente il diritto ad ottenere le informazioni richieste di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – l'aggiudicatario si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio;
- **IMPARZIALITA'** – il servizio di informazione turistica deve essere prestato in modo obiettivo, giusto e imparziale garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio e dalle singole località. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita, fornendo notizie e informazioni desumibili da pubblicazioni ufficiali, omettendo comunque, di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o di altri soggetti che operano nel territorio. I locali dovranno essere mantenuti in maniera decorosa in modo tale da non ledere l'immagine del territorio. L'aggiudicatario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio agli eventuali danni arrecati. Il concessionario si impegna altresì a raccogliere informazioni, reclami, osservazioni e/o indicazioni secondo quanto disposto dal Comune;
- ...

Art. 8 – Personale impiegato nel servizio e clausola sociale

Il personale da impiegare nel servizio di informazione e accoglienza dovrà corrispondere a quanto indicato nell'allegato B del decreto del presidente della Giunta Regionale n.47/r del 7 agosto 2018 e in particolare:

- avere una ottima conoscenza del territorio comunale e dell'Ambito Turistico di appartenenza;
- conoscere almeno due lingue di livello B1 del QCER, di cui una l'inglese e una compresa tra
- le seguenti: francese, tedesco, spagnolo;
- possedere almeno il diploma di scuola media superiore;
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici;
- dovrà frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana; la partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in apposito registro a cura del gestore dell'ufficio informazioni;
- dovrà essere munito di cartellino di riconoscimento indicante il logo del Comune, eventuale logo indicato dalla Regione Toscana, il nome di battesimo dell'operatore con a seguire la sola iniziale del cognome;
-

L'aggiudicatario, prima dell'avvio del servizio, deve comunicare all'Amministrazione i nominativi del personale che sarà impiegato nell'ufficio IAT, trasmettendo al contempo i relativi CV. Il Comune verificherà che il personale proposto sia in possesso dei requisiti minimi sopra indicati, oltre a quelli

Commentato [p20]: Se del caso

Commentato [p21]: Tra i criteri di valutazione dell'offerta tecnica presentata in gara dai concorrenti, l'Amministrazione può valutare anche caratteristiche ulteriori e migliorative possedute dal personale proposto. Anche in caso di affidamento diretto, il RUP può valutare le caratteristiche proposte dai concorrenti, applicando un criterio semplificato dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

migliorativi offerti in sede di gara; in caso di esito positivo, rilascerà parere favorevole al loro impiego, altrimenti ne chiederà la sostituzione con altro personale idoneo entro ... giorni lavorativi. In corso di esecuzione contrattuale, l'aggiudicatario può sostituire il personale impiegato con altro idoneo, comunicandolo al Comune con un preavviso di almeno giorni lavorativi, salvo cause di forza maggiore che rendano impossibile rispettare suddetto preavviso; l'aggiudicatario provvederà a trasmettere al Comune il CV del nuovo personale, per ottenere il nulla osta alla sostituzione; anche in tal caso, il Comune può chiedere la sostituzione del candidato ove non sia in possesso dei requisiti previsti.

Commentato [p22]: Ove previsto

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali inerenti al personale sono a carico della ditta aggiudicataria, la quale ne è la sola responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'amministrazione e di ogni indennizzo. L'aggiudicatario, pertanto, dovrà assicurare il servizio con proprio personale e si impegna, partecipando alla presente gara, a rispettare tutti gli obblighi di legge in materia di assicurazioni sociali, previdenziali ed infortunistiche verso gli addetti ai servizi in oggetto e, libera sin da ora il Comune da qualsiasi responsabilità per eventuali infortuni o per ogni altro danno in conseguenza dell'espletamento dei servizi stessi. L'aggiudicatario si impegna altresì a garantire a tutti gli addetti ai servizi in oggetto, durante l'esecuzione dell'appalto, il trattamento economico e normativo previsto dal contratto collettivo di lavoro vigente per la categoria di appartenenza e ad osservare qualsiasi norma, indirizzo o regolamento, in materia di lavoro.

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto del contratto nazionale di lavoro della categoria e delle disposizioni di legge in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale ed all'osservanza di tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale. Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., l'aggiudicatario si obbliga ad assicurare i livelli occupazionali, procedendo prioritariamente all'assunzione del personale già in forza nelle imprese cessanti, al fine di garantire la continuità del rapporto con gli utenti destinatari del servizio, applicando i CCNL firmati dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale e garantendo il mantenimento dell'inquadramento attuale ed in generale dei diritti maturati dal personale in servizio a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione prescelta dall'aggiudicataria subentrante.

Commentato [p23]: Clausola sociale, da inserire nei casi di cui all'art. 50 del Codice e ogni qualvolta l'Amministrazione reputi di doverla prevedere, negli appalti e concessioni di lavori e servizi, in particolare quelli ad alta intensità di manodopera. Quando si prevede, l'Amministrazione deve fornire in gara il numero e le caratteristiche dei lavoratori da riassorbire, in modo che i concorrenti facciano le loro valutazioni per la formulazione dell'offerta. In ogni caso, il riassorbimento dei lavoratori del precedente affidatario non è obbligatorio.

Art. 9 – Uso dei beni comunali

Dei locali, delle attrezzature e del materiale di cui è dotato l'ufficio, che saranno dati in uso gratuito all'aggiudicatario, sarà redatto apposito e separato verbale di consistenza sottoscritto da ambo le parti. L'aggiudicatario potrà introdurre materiali, arredi e/o attrezzature attinenti alla propria attività esclusivamente a propria cura e spese previo assenso del Comune, esonerando lo stesso da ogni responsabilità. L'aggiudicatario non potrà intervenire in modifiche di alcun tipo nei locali dati in uso per l'esecuzione del servizio, se non previa autorizzazione da parte del Comune.

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

Al termine dell'affidamento il Comune potrà, nel pieno diritto, ritenere le eventuali opere murarie fisse aggiunte e preventivamente autorizzate o comunque ogni eventuale miglioria apportata, come acquisita al locale e ciò senza che debba corrispondere alcuna indennità o rimborso spese. In pieno diritto potrà pretendere la messa in pristino a cura e spese dell'aggiudicatario qualora si verificano danni derivanti da incuria, imperizia, negligenza nella custodia e nella buona conservazione dei beni affidatigli o nel caso di modifiche non previamente autorizzate.

Art. 10 - Controlli e contestazioni

Il Comune verifica mensilmente il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'aggiudicatario attraverso il Direttore di esecuzione del contratto (DEC).

È facoltà del Direttore di esecuzione eseguire in qualsiasi momento controlli e verifiche, anche senza preavviso, al fine di accertare che il servizio avvenga nel rispetto delle prescrizioni del presente capitolato, del contratto e dell'offerta presentata in gara dall'aggiudicatario. In particolare, potrà effettuare dei sopralluoghi presso l'ufficio IAT e fare domande agli utenti del servizio. Nell'esecuzione delle verifiche sulla qualità del servizio, il DEC si avvarrà anche dei dati contenuti nelle "schede rilevazione" trasmesse mensilmente dall'aggiudicatario e nei questionari di gradimento somministrati all'utenza.

A seguito dell'attività di verifica effettuata, il DEC redige apposito verbale con il quale vengono poste in evidenza eventuali manchevolezze, difetti e inadempienze rilevati, nonché le proposte e le indicazioni ritenute necessarie per gli ulteriori interventi del Comune. Le verifiche sono effettuate alla presenza di incaricati dell'aggiudicatario che possono essere chiamati a controfirmare i verbali di verifica.

Le verifiche e i controlli effettuati non esimono l'aggiudicatario dalle responsabilità previste dalla legge e dal presente contratto.

Nell'ipotesi che dai controlli eseguiti si evidenzi il non rispetto delle condizioni contrattuali il DEC potrà richiedere chiarimenti secondo le modalità indicate al successivo articolo 11 ed eventualmente procedere all'applicazione delle penali.

La verifica di regolare esecuzione finale sarà condotta ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii.

Art. 11 – Contestazioni e penali in caso di ritardo

Il servizio oggetto della presente concessione dovrà essere svolto con le modalità previste dal presente capitolato. Il concessionario non può in nessun caso sospendere il servizio, nemmeno qualora siano in atto controversie con il Comune, pena l'applicazione di penali e fino ad arrivare alla risoluzione contrattuale.

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

Il Comune fa pervenire all'aggiudicatario a mezzo PEC eventuali osservazioni sulle inadempienze rilevate nel corso dell'esecuzione del contratto, a seguito delle verifiche svolte a norma dell'articolo 11 del presente capitolato.

L'aggiudicatario, in relazione alle contestazioni mosse, è tenuto a fornire giustificazioni scritte entro giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Qualora l'aggiudicatario non presenti nel termine stabilito le proprie giustificazioni o queste siano ritenute non accettabili il Comune potrà applicare una penale di massimo € _____ al giorno/inadempienza sulla base della gravità dell'inadempienza riscontrata e salvo il diritto di pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno provocato.

Per ritardi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali: una penale giornaliera di importo compreso tra lo 0,3 per mille e l'uno per mille dell'ammontare netto contrattuale, determinata dal DEC sulla base della gravità dell'inadempienza riscontrata.

Le penali applicate non possono superare complessivamente il 10% dell'importo netto contrattuale, pena la risoluzione.

Il Comune procederà a trattenere l'importo del valore corrispondente alle penali applicate dal pagamento delle fatture ovvero tramite escussione della cauzione prestata, in questo ultimo caso l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente reintegrare la garanzia nei trenta giorni successivi alla ricezione della comunicazione.

Salva l'applicazione delle penali di cui sopra e salve ulteriori conseguenze, il Comune si riserva la facoltà di far svolgere ad altro soggetto, in danno dell'aggiudicatario, il servizio non espletato o espletato in forma parziale o difforme da quanto richiesto

È sempre comunque fatta salva, per il Comune, la facoltà di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale danno subito o delle maggiori spese sostenute in dipendenza dell'inadempimento contrattuale e di risolvere il contratto, come previsto al successivo articolo 12.

Art. 12 – Risoluzione del contratto

Qualora sia accertato un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'aggiudicatario, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, il Comune procede ai sensi dell'art. 108, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016.

Il Comune procederà alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile:

- nei casi di cui all'art. 108, commi 1 e 2, del D.Lgs. 50/2016;
- in caso di transazioni finanziarie relative a tutte le attività di cui al presente contratto non effettuate con bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni avvalendosi dei conti correnti bancari/postali dedicati anche in via non esclusiva alla presente commessa pubblica;
- nel caso di cessione di tutto o parte del contratto;

Commentato [p24]: Per le concessioni, si applicano gli articoli 176 e 165 commi 5, 6 del D.Lgs. N. 50/2016

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

- in caso di subappalto non autorizzato;
- in caso di violazione dell'art. 53, comma 16 ter del D. Lgs. n.165/01 (attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro – pantouflage o revolving door);
- qualora l'importo complessivo delle penali irrogate superi il 10% dello ammontare netto contrattuali;
- in caso di violazione degli obblighi di condotta derivanti dal Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione approvato con atto da parte dei dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo del Fornitore compreso quelli del subappaltatore;
- in caso di perdurante non applicazione della clausola sociale o sua prolungata applicazione non conforme con il contenuto del progetto di assorbimento presentato in gara dalla Società, depositato agli atti dell'Amministrazione;
- qualora venga accertata la sussistenza delle cause di decadenza, sospensione o divieto di cui all'articolo 67 del D.L.gs. 159/2011 oppure degli elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa, si applica il D.Lgs. 159/2011 ss.mm.ii., art. 88 co. 4 e 4-bis) in caso di richiesta della comunicazione, oppure art. 92 co. 3 e 4) in caso di richiesta dell'informazione.

Commentato [p25]: Ove previsto

In caso di risoluzione del contratto ai sensi dei precedenti commi del presente articolo:

- resta ferma l'ulteriore disciplina dettata dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016;
- il Comune procederà all'escussione in tutto o in parte della cauzione definitiva, salvo l'ulteriore risarcimento dei danni per provvedere ad un nuovo affidamento;
- il Comune si riserva la facoltà ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. 50/2016 di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto al completamento delle prestazioni.

Nessun indennizzo è dovuto all'aggiudicatario se inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'aggiudicatario dalla responsabilità civile e penale in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Art. 13 - Cessione del contratto

Sono vietati ai terzi contraenti la cessione anche parziale del contratto ed il subentro di soggetti estranei nei rapporti obbligatori sorti con il comune.

Non è considerata cessione del contratto la trasformazione della veste giuridica del soggetto contraente compresa la cessione d'azienda o del ramo d'azienda che comporti il trasferimento dell'intera organizzazione aziendale o di una porzione della stessa.

Art. 14 – Codice di comportamento

L'aggiudicatario dichiara di aver preso visione sul sito Istituzionale del Comune di, sezione Amministrazione Trasparente, del Piano triennale di prevenzione alla corruzione, approvato con

Carta intestata Ente

N.B. Questo capitolato è uno schema, volutamente generico e da adattare di volta in volta al caso concreto trattato, relativo a un **appalto** di servizio di informazione e accoglienza turistica per la gestione dello IAT; le parti in evidenziate in verde sono da considerare qualora si intenda invece affidare una **concessione**; lo schema è corredato da **commenti** che vanno letti attentamente per impostare correttamente il documento finale.

Questo capitolato rappresenta quindi una guida per il RUP, da adattare alle esigenze specifiche dell'Ente. Si segnala che il RUP resta l'unico responsabile in relazione al contenuto della procedura di gara pubblicata.

Deliberazione della Giunta Comunale n. 12 del 30/1/2014 e con Deliberazione della Giunta Comunale n. 6 del 30/1/2015 e di rispettare gli obblighi in esso contenuti.

L'aggiudicatario dichiara di essere a conoscenza che la violazione degli obblighi indicati dal DPR 16/4/2013, n. 62 o dal Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di ..., da parte dei collaboratori a qualsiasi titolo della ditta aggiudicataria, costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'aggiudicatario dichiara infine di essere a conoscenza di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 e dell'art. 21 del D.Lgs. 39/2013.

.....

Il Responsabile

.....

Commentato [p26]: In caso di appalto pluriennale, l'Amministrazione può prevedere una clausola di revisione dei prezzi collegata all'indice Istat