

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL'UFFICIO INFORMAZIONE TURISTICA PRESSO I LOCALI DI PROPRIETA' DEL COMUNE DI PRAIANO ANNI 2020 - 2022

INDICE GENERALE

PARTE I: SCHEMA CONTRATTUALE

ART. 1 OGGETTO

ART. 2 DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO

ART. 3 IMPORTO CONTRATTUALE E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

ART. 4 DURATA DEL CONTRATTO

ART. 5 DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO

ART. 6 AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 7 MODALITA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 8 SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

ART. 9 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

ART. 10 ATTREZZATURE E ARREDI

ART. 11 SPESE GESTIONALI

ART. 12 PRIVACY

ART.13 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

ART. 14 OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 15 REVISIONE PREZZI

ART. 16 DETERMINAZIONE NUOVI PREZZI

ART. 17 SUBAPPALTO

ART. 18 GARANZIA DEFINITIVA

ART. 19 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'IMPRESA

ART. 20 RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE

ART. 21 TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

ART. 22 MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEL LAVORO

ART. 23 PENALI

ART. 24 RECESSO

ART. 25 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER DEFICIENZE DEL SERVIZIO

ART. 26 VERIFICA DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO

ART. 27 STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE IMPOSTE E TASSE

ART. 28 DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO

ART. 29 FALLIMENTO

ART. 30 VARIAZIONI DELLA RAGIONE SOCIALE

ART. 31 CASI DI FORZA MAGGIORE

ART. 32 DANNI

ART. 33 RICHIAMI NORMATIVI

ART. 34 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

PARTE II: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI

ART. 1 ORARIO E SEDE DEI SERVIZI

ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE TURISTICA DI PRAIANO

ART. 3 SERVIZI TRASVERSALI E SERVIZI INTEGRATI DI PROMOZIONE

ART. 4 NORME GENERALI PER IL PERSONALE

PARTE I: SCHEMA CONTRATTUALE

ART. 1 OGGETTO

Il presente contratto ha per oggetto la gestione del Servizio di Informazione Turistica, presso l'ufficio turistico di proprietà comunale sito alla Via G. Capriglione di Praiano, con l'interesse primario di erogare servizi di informazione, e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio comunale, finalizzato a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Denominazione	Numero di riferimento
Servizi di informazione turistica	63513000-8

Per le caratteristiche e le prestazioni richieste complessivamente e per ciascun servizio si rimanda alle specifiche di cui alla **PARTE II: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI**.

ART. 2 DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO

Sono parte integrante del presente contratto:

- a) il Capitolato speciale d'appalto in tutte le sue componenti e i relativi allegati;
- b) l'invito e il disciplinare di gara;
- c) l'offerta tecnica dell'Impresa aggiudicataria;
- d) l'offerta economica dell'Impresa aggiudicataria;

ART. 3 IMPORTO CONTRATTUALE E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

IMPORTO CONTRATTUALE POSTO A BASE DI GARA

Il corrispettivo a base di gara dovuto per l'intero periodo di affidamento è pari a € 115.500,00 I.V.A. esclusa.

Il corrispettivo economico della prestazione sarà determinato a seguito dell'applicazione - sulla base d'asta di € 115.500,00 oltre I.V.A di legge se ed in quanto dovuta - del ribasso percentuale offerto in sede di gara, per il periodo di anni tre.

Il pagamento, dedotto delle eventuali penalità di cui al seguente articolo in cui dovesse incorrere l'aggiudicatario, avverrà in rate mensili posticipate, entro trenta giorni dalla data di presentazione di regolare fattura, previo accertamenti di legge.

ART. 4 DURATA DEL CONTRATTO

La durata dell'affidamento è stabilita in anni 3 (tre), decorrenti dalla data di stipula del contratto in forma di legge, di cui sarà parte sostanziale il relativo capitolato e si intenderà risolto di diritto alla scadenza senza alcuna formalità. E' vietato il rinnovo tacito. L'Amministrazione si riserva di consegnare il servizio nelle more di stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32 co.8 del D. Lgs. 50/2016.

Almeno 4 mesi prima della scadenza triennale contrattuale, il Comune di Praiano potrà – nelle more degli adempimenti per nuova gara – richiedere al gestore una proroga tecnica alle medesime condizioni nel termine massimo previsto dalla legge, senza che lo stesso gestore possa opporre alcun rifiuto e/o eccezione.

L'impresa aggiudicataria, previa richiesta scritta dell'Amministrazione aggiudicante, ai sensi dell'art.106 comma 11 del D.Lgs. 50/2016, avrà altresì l'obbligo di proseguire nella gestione, agli stessi prezzi, patti e condizioni di cui al presente contratto, qualora il contratto stesso venga a scadenza senza che l'Amministrazione giudicante abbia provveduto ad aggiudicare un ulteriore periodo contrattuale. La proroga è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi.

ART. 5 DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO

La sottoscrizione del contratto da parte dell'impresa aggiudicataria equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione del Capitolato speciale comprensivo di tutte le parti e dei suoi allegati, delle eventuali migliorie offerte in sede di gara, della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di appalti nonché di quelle che dovessero essere emanate nel periodo di vigenza del contratto.

Gli oneri di adeguamento, nessuno escluso, saranno a carico dell'Impresa aggiudicataria.

ART. 6 AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria, entro venti giorni dall'aggiudicazione, deve organizzarsi per la presa in carico del servizio la cui data di inizio deve, in ogni caso, essere concordata con la Amministrazione aggiudicante. Ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i, l'avvio all'esecuzione del servizio potrà essere effettuata, in via d'urgenza, anche prima della sottoscrizione del relativo contratto, dopo l'efficacia dell'aggiudicazione definitiva, mediante preavviso all'impresa aggiudicatrice di giorni 5 (cinque), previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'art. 20 del presente Capitolato. All'avvio dell'esecuzione del servizio verrà redatto apposito verbale a firma del RUP e dell'Impresa aggiudicataria. L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Amministrazione aggiudicante per l'avvio dell'esecuzione del servizio e qualora non adempia l'Amministrazione aggiudicante ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione.

ART. 7 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati nel rispetto delle modalità previste nella Parte II DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI.

L'Impresa aggiudicataria dovrà indicare con chiarezza il proprio domicilio al quale l'amministrazione giudicante invierà le comunicazioni inerenti il presente appalto, nonché il proprio indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC).

L'ufficio di informazione turistica dovrà disporre di personale in possesso di adeguata professionalità in materia di turismo e comprovata da titoli di studio ed esperienza lavorativa, in possesso di laurea quinquennale in lingue e letteratura straniera o equipollenti o laurea in economia del turismo, o diploma di scuola superiore di secondo grado con indirizzo di studio specifico (es. maturità linguistica, perito e corrispondente in lingue estere, perito

turistico ...) con conoscenza linguistica certificata di almeno due lingue, di cui l'inglese. Tale conoscenza può essere certificata o mediante possesso di diploma di scuola superiore di secondo grado ad indirizzo linguistico o mediante possesso di diploma di scuola superiore di secondo grado unitamente ad attestati di lingua straniera legalmente riconosciuti.

Tutto il personale impiegato dovrà avere capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base (pacchetto office, navigazione internet e gestione posta elettronica).

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare le prestazioni con personale professionalmente idoneo a garantire la corretta esecuzione dei servizi e si obbliga ad utilizzare, per lo svolgimento degli stessi, le professionalità sopra richieste.

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i l'impresa aggiudicataria si impegna ad assumere prioritariamente il personale occupato nel precedente appalto, qualora disponibile, a condizione che il numero, la qualifica e il possesso dei requisiti del personale medesimo siano armonizzabili con l'organizzazione dell'imprenditore subentrante e di quanto richiesto dal presente capitolato.

L'inquadramento economico sarà quello previsto dal contratto di categoria applicato, oltre ad eventuali superminimi da stabilire prima della sottoscrizione dei contratti individuali di lavoro.

L'amministrazione aggiudicante comunicherà, prima della sottoscrizione definitiva del contratto, i nominativi di tutte le unità lavorative assunte e dei rispettivi curricula. L'elenco di detto personale dovrà essere tempestivamente aggiornato e comunicato ad ogni variazione. In ogni caso il Comune ha facoltà di richiedere all'Impresa aggiudicataria la sostituzione di personale considerato professionalmente inadeguato rispetto a quanto richiesto qui sopra.

Il personale dell'impresa aggiudicataria dovrà partecipare a momenti di incontro e coordinamento con dipendenti del Comune di Praiano e di Enti e/o associazioni secondo le esigenze individuate dall'Amministrazione aggiudicante, almeno nel numero minimo obbligatorio di una media di 6 ore mensili all'anno.

Non è consentito all'impresa aggiudicataria sospendere unilateralmente il servizio, ivi compresi i casi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione aggiudicante, o vi siano eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti da parte di quest'ultima. La sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempimento contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 27 del presente Capitolato. Il Comune di Praiano promuove l'integrazione dei giovani e dei soggetti svantaggiati nel mondo del lavoro, sostiene quindi progetti di alternanza scuola lavoro o di stages universitari e non.

La ditta aggiudicataria dovrà quindi, nel limite del buon andamento del servizio, evitando la contemporanea presenza di un numero eccessivo di stagisti, rendersi disponibile ad ospitare giovani, e non, nell'ambito del loro percorso formativo. Le convenzioni dovranno essere sottoscritte dal Legale rappresentante della ditta

e dovrà esserne data preventiva comunicazione al Comune.

Il personale utilizzato nei servizi di cui al presente appalto ed i collaboratori dell'impresa aggiudicataria, sono tenuti all'osservanza del Codice di Comportamento dei dipendenti del comune di Praiano, in allegato alla documentazione di gara, e pertanto l'impresa aggiudicataria si impegna ad impartire idonee disposizioni in tal senso.

ART. 8 SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

In caso di sciopero dei propri dipendenti o di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sulla normale esecuzione del contratto, l'Impresa aggiudicataria sarà tenuta a darne comunicazione scritta all'Amministrazione aggiudicante ai sensi della normativa vigente, precisandone le ragioni e la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenerne i disagi all'utenza e alla collettività. L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore s'intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti, che le stesse non possano evitare.

ART. 9 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

I Servizi oggetto del presente appalto si svolgeranno presso i locali di proprietà del Comune ubicati in Praiano alla Via G. Capriglione, che verranno concessi in comodato d'uso gratuito, per la durata di anni tre. Detti locali sono accessibili a tutti e non presentano barriere architettoniche.

I locali, sede dell'Ufficio di informazione turistica sopra indicati verranno consegnati all'impresa aggiudicataria nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, previa stesura di apposito verbale di consegna dei beni mobili e degli impianti, da firmare congiuntamente dalle parti, entro un mese dalla firma del relativo contratto di appalto. Dal verbale deve risultare l'obbligo dell'impresa aggiudicataria a mantenere i beni consegnati con diligenza ed in perfetta efficienza, alla loro custodia, decoro e buona conservazione. All'atto della riconsegna sarà redatto un nuovo verbale e l'Amministrazione aggiudicante potrà richiedere la rimessa in pristino nelle condizioni iniziali di ricevimento, salvo quei lavori eventualmente effettuati e preventivamente autorizzati dall'Amministrazione aggiudicante che le parti riterranno congiuntamente di migliororia.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato d'appalto, fatte salve specifiche richieste dell'Amministrazione aggiudicante. L'Amministrazione aggiudicante si riserva la facoltà di effettuare sopralluoghi nei locali che ospitano i servizi durante il corso del contratto per verificarne lo stato ed il loro corretto uso. Nessuna responsabilità e onere possono essere posti a carico dell'Amministrazione

aggiudicante per eventuali ammanchi, guasti o deterioramento degli impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di proprietà dell'Impresa aggiudicataria.

ART. 10 ATTREZZATURE E ARREDI

Il comune, oltre ai locali, fornirà:

- gli arredi già in dotazione dell'Ufficio Informazione turistica, attualmente collocati presso i detti locali;

All'atto della consegna dell'ufficio verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra le parti un verbale di consistenza degli arredi dati in consegna, che dovranno essere restituiti alla scadenza del contratto nel medesimo stato nel quale sono stati consegnati, fatto salvo il deperimento determinato dall'uso degli stessi.

L'aggiudicatario sarà responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; dovrà mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; non potrà effettuare modifiche di qualsiasi tipo alle strutture senza il preventivo assenso della stazione appaltante. Risponde di eventuali danni derivanti dalla mancata osservanza di tale obbligo.

ART. 11 SPESE GESTIONALI

UTENZE

Sono a carico dell'aggiudicatario le spese relative alle utenze elettriche, idriche, telefoniche, riscaldamento, raffrescamento, manutenzione ordinaria dell'immobile, spese per polizze assicurative inerenti l'immobile, per rischio locativo e per danni derivati ai locali in caso di incendio e della macchina fotocopiatrice per le copie in eccedenza a quelle contrattualizzate con il sistema del noleggio.

Tutte le suppellettili, attrezzature, macchinari e complementi di arredo forniti dall'impresa aggiudicataria rimarranno di proprietà del medesimo che dovrà rimuoverli prima della riconsegna del locale senza che l'Amministrazione aggiudicante o il nuovo gestore abbiano l'obbligo di riscattarli o di corrispondere indennizzi, rimborsi, compensi a qualunque titolo, salvo diversi accordi.

Rimangono a carico del Comune di Praiano, proprietario dell'immobile, tutte le spese inerenti la manutenzione straordinaria

SERVIZI PULIZIE

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria le spese:

- dei servizi di pulizia ordinaria e straordinaria per i locali dell'Ufficio Informazione turistica di Via G. Capriglione.

ART. 12 PRIVACY

Si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione della presente procedura di gara saranno, ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (GDPR),:

a) utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini del presente procedimento;

b) conservati sino alla conclusione del procedimento presso il Settore Affari Generali l' u.o. Turismo del Comune di Praiano, sito in via Umberto I nella responsabilità del Dirigente del Servizio medesimo.

In relazione ai suddetti dati, l'interessato può esercitare i diritti sanciti dall'art. 7 del citato D.Lgs. n. 196/2003. Restano salve le disposizioni sull'accesso di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modificazioni.

ART. 13 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo dovuto per regolare l'esecuzione del servizio avverrà previa presentazione di regolari fatture in formato elettronico a cadenza bimestrale.

I suddetti documenti di spesa, da emettere in formato elettronico ai sensi dell'Art. 25 del D.L. n. 66/2014, non potranno essere accettati dall'Amministrazione aggiudicante prima del perfezionamento della verifica dell'effettiva esecuzione della prestazione.

Le fatture dovranno essere espresse in lingua italiana e contenere necessariamente i seguenti elementi:

- i riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto, prestazione svolta, altri dati comunicati all'Amministrazione aggiudicante);
- tutti i dati relativi al pagamento (numero conto corrente bancario dedicato e codice IBAN oppure numero di conto corrente postale dedicato);
- il codice C.I.G. relativo al servizio 82899288FE
- l'importo fatturato;
- il codice destinatario UFT93T (Identificativo del Comune di Praiano), il codice struttura di destinazione Uff_eFatturaPA

Si precisa che in mancanza dei suddetti elementi le fatture non saranno accettate. Dalle fatture saranno detratte le eventuali penalità applicate. In caso di ritardati pagamenti da parte del Comune – salvo giustificati motivi – saranno riconosciuti interessi moratori in misura di legge per tutta la durata del contratto.

Si precisa inoltre che nel tracciato della fattura elettronica dovranno essere riportati anche alcuni campi non obbligatori. Si invita pertanto il fornitore ad assicurarsi che il proprio programma per la gestione delle fatture elettroniche consenta la compilazione dei campi non obbligatori.

L'ufficio competente, ricevuta la fattura stessa, effettua gli adempimenti volti ad accertare la regolare effettuazione delle relative prestazioni e a predisporre apposita disposizione di liquidazione. Il pagamento verrà effettuato a mezzo mandato della Ragioneria comunale entro 30 giorni dalla data del riscontro della regolarità della fattura. La decorrenza dei termini di pagamento è comunque subordinata agli adempimenti e al superamento positivo delle verifiche tecniche, all'ottenimento del DURC, alla sussistenza in genere dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento.

Si ricorda che a norma dell'Art. 17-ter del DPR 633/72 che stabilisce un nuovo meccanismo di assolvimento dell'IVA per le cessioni di beni e le prestazioni di servizi nei confronti della Pubblica Amministrazione, che prende

il nome di "split payment" i fornitori dovranno aggiungere sulle fatture la dicitura "Scissione dei pagamenti – Art. 17-ter DPR 633/72".

L'Amministrazione aggiudicante pagherà pertanto al fornitore solo l'imponibile e entro il 16 del mese successivo, versa l'IVA all'Erario.

Pertanto il fornitore dovrà continuare ad esporre l'IVA in fattura, ma il Comune non procederà a pagare il relativo importo, in quanto esso verrà trattenuto al fine del successivo versamento all'Erario direttamente da parte dell'Amministrazione nostra.

ART. 14 OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Impresa aggiudicataria dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge 13.08.2010, n. 136 e successive modificazioni.

ART. 15 REVISIONE PREZZI

Le parti rinunciano a qualsiasi revisione delle condizioni economiche per almeno il primo anno dalla data di avvio del servizio. Successivamente eventuali richieste di revisione prezzi poste dall'Impresa aggiudicataria verranno prese in esame dall'Amministrazione aggiudicante che potrà variare l'importo complessivo dell'appalto in ragione della percentuale media di aumento del costo della vita per famiglie di operai e di impiegati rilevata dall'ISTAT per l'anno solare precedente quello della revisione.

ART. 16 DETERMINAZIONE NUOVI PREZZI

Se nel corso dell'esecuzione del contratto si rendessero necessarie prestazioni non previste e/o per le quali mancassero i relativi prezzi, si procederà, in contraddittorio con l'Impresa aggiudicataria, alla determinazione dei nuovi prezzi da formalizzare con relativi verbali, sottoscritti dalle parti e approvati dal RUP.

ART. 17 SUBAPPALTO

L'affidatario non potrà cedere a terzi, a qualsiasi titolo, i diritti ad esso derivanti dal contratto di affidamento e, in particolare, non potrà subappaltare il servizio o cedere neanche parzialmente il contratto, pena la nullità di diritto del contratto di subappalto o di cessione, e la risoluzione di diritto del contratto di affidamento, con aggravio di ogni onere e spesa.

La prestazione contrattuale non può essere subappaltata.

ART. 18 GARANZIA DEFINITIVA

L'impresa aggiudicataria, ai sensi dell'Art. 103 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i, dovrà presentare a garanzia delle obbligazioni assunte con il contratto e al momento della stipula dello stesso, idonea cauzione definitiva per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste per la garanzia provvisoria dall'articolo 93, comma 7 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i. In tal caso l'impresa aggiudicataria deve indicare le percentuali di riduzione, allegando le relative certificazioni. La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dall'impresa aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere al

reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione aggiudicante. In caso di inadempienze dell'Appaltatore per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione aggiudicante ha il diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore. La garanzia dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa che dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'Art. 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta dell'Amministrazione aggiudicante. Le fideiussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze. La garanzia dovrà avere durata temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Amministrazione aggiudicante con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia. In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative sono presentate su mandato irrevocabile dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Nel caso di avvio anticipato della prestazione, la garanzia definitiva deve avere decorrenza ed essere consegnata prima della data di inizio delle attività.

ART. 19 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'IMPRESA

L'impresa aggiudicataria è responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina del proprio personale. In caso di mancata prestazione delle attività comprese nell'appalto, l'Amministrazione aggiudicante ha facoltà di procedere, a spese dell'impresa aggiudicataria, all'esecuzione d'ufficio totale o parziale delle prestazioni non rese, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati senza necessità di particolari formalità o procedure.

L'impresa aggiudicataria è l'esclusiva responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette ai servizi di cui al presente capitolato.

L'impresa aggiudicataria dovrà assicurare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, con disponibilità a certificare, anche mensilmente, su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante, il pagamento della retribuzione come previsto dal CCNL delle imprese del settore e dagli accordi integrativi territoriali e/o regionali ai lavoratori impiegati nei servizi oggetto dell'appalto, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

Prima della stipula del contratto d'appalto, l'impresa aggiudicataria, dovrà consegnare al RUP i nominativi del proprio organico e degli incaricati professionali che svolgono poteri autoritativi o negoziali, ai sensi delle disposizioni di cui alla legge anticorruzione (L.190/2012). Inoltre, sempre in attuazione delle disposizioni anticorruzione, l'impresa risultata aggiudicataria dovrà tempestivamente comunicare qualsiasi variazione del proprio organico e degli incarichi professionali che svolgono poteri autoritativi o negoziali, fino all'ultimazione dei lavori/servizi/forniture/concessioni di servizi.

E' fatto carico alla stessa di dare piena attuazione, nei riguardi del personale utilizzato agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.

Ai sensi della vigente normativa, l'impresa aggiudicataria dovrà rimborsare all'Amministrazione entro 60 giorni dall'aggiudicazione, secondo le modalità che verranno indicate in apposita comunicazione, le spese sostenute dalla Pubblica Amministrazione per la pubblicazione previste dalla legge.

ART. 20 RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE

Nella conduzione e gestione del servizio, l'Impresa aggiudicataria dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati. L'Impresa aggiudicataria è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone o cose comunque verificatisi nell'esecuzione del servizio, derivanti da cause di qualunque natura ad essa imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte dell'Amministrazione. All'Impresa aggiudicataria del servizio oggetto dell'appalto fanno carico tutte le responsabilità inerenti e conseguenti lo svolgimento del servizio, con impegno a contrarre con compagnia assicuratrice di primaria importanza (e mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, sue eventuali proroghe o rinnovi) una polizza di assicurazione di responsabilità civile verso terzi (RCT) – tra cui anche il Comune - e prestatori d'opera (RCO) con effetto dalla data di decorrenza del servizio di appalto, per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa ne' eccettuata, con massimali non inferiori a: RCT € 500.000,00 unico, danni da interruzione di esercizio, a seguito di danno risarcibile a termini di polizza, RCO con massimale unico di garanzia non inferiore a € 500.000,00 per sinistro.

La suindicata polizza deve inoltre prevedere, tra le altre condizioni:

-l'estensione all'organizzazione o attuazione di eventuali manifestazioni o altre attività pertinenti il servizio oggetto dell'appalto; -i danni per somministrazione di cibi e bevande, anche di produzione propria; - operazioni di allestimento, montaggio e smontaggio di stand e simili anche presso terzi; - partecipazione a fiere, mostre anche con allestimento e conduzione di stand propri ovunque nel modo; -la copertura della RC derivante da fatto (anche doloso) di persone della cui opera l'appaltatore si avvalga (dipendenti e non); -l'estensione alla RC derivante dalla conduzione/gestione dei locali (ove il caso), dai danni alle cose in consegna o custodia, dai danni a cose di terzi da incendio di beni dell'appaltatore o da lui detenuti. Detta copertura assicurativa dovrà inoltre recare l'espressa rinuncia alla rivalsa dell'Assicuratore nei confronti del Comune di Praiano nonché di suoi amministratori e dipendenti.

Tutte le garanzie assicurative si estendono alla RC dell'assicurato in relazione alla committenza lavori e servizi, senza eccezione alcuna.

Resta in ogni caso inteso che farà carico all'Impresa aggiudicataria il risarcimento degli importi dei danni che non risultino risarcibili per carenza di copertura assicurativa o quando quest'ultima preveda l'applicazione di scoperti e/o franchigie contrattuali, come pure nel caso di assicurazione insufficiente, la cui stipula non esonera l'Impresa aggiudicataria stesso dalle responsabilità su di esso incombenti a termini di legge.

L'Impresa aggiudicataria dovrà trasmettere al Comune di Praiano copia delle quietanze comprovanti il pagamento del premio relativo alla polizza assicurativa sopra indicata debitamente sottoscritta dal rappresentante della

Compagnia Assicuratrice. Nel caso di avvio anticipato della prestazione, la polizza assicurativa deve avere decorrenza ed essere consegnata prima della data di inizio delle attività.

ART. 21 TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

L'impresa aggiudicataria, nell'eseguire i servizi e le attività di cui trattasi, assume a proprio totale carico gli oneri per adempiere alle seguenti obbligazioni: -attuare quanto previsto dalle vigenti leggi e decreti relativi alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle previdenze ed assicurazioni ed in genere attuare tutto quanto previsto da ogni disposizioni in vigore, o che può intervenire in corso del contratto, per la tutela materiale dei lavoratori; -attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi oggetto della gara (e nel caso di Cooperative anche nei confronti di soci), condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti nei contratti collettivi nazionali di lavoro e degli accordi locali integrativi degli stessi, applicabili alla categoria, per il tempo in cui si svolgono i servizi.

Qualora nel corso della prestazione l'Amministrazione aggiudicante accertasse il venir meno degli elementi sopraindicati in capo all'impresa aggiudicataria, ne chiederà l'immediato adeguamento, riservandosi la facoltà di sospendere in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione, senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento. L'impresa aggiudicataria ai sensi di Legge o quando richiestogli dall'Amministrazione aggiudicante, deve provare di avere adempiuto agli obblighi del presente articolo.

Entro 30 giorni dal termine del contratto, l'impresa aggiudicataria presenterà una autodichiarazione con la quale attesta l'avvenuto pagamento di tutte le retribuzioni, compensi e relativi oneri diretti e indiretti per le prestazioni lavorative rese nell'ambito del contratto e il regolare accantonamento del trattamento di fine rapporto, quando dovuto. La dichiarazione dovrà essere resa ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.e i., rammentandone la rilevanza anche sul piano delle conseguenze di ordine penale, in caso di dichiarazione mendace. Il pagamento dell'ultima fattura mensile e lo svincolo della cauzione definitiva sono subordinati alla presentazione della suddetta documentazione e al contenuto positivo della stessa.

ART. 22 MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEL LAVORO

Ai sensi della determinazione n. 3/2008 dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti Pubblici, per la presente procedura non viene redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), non essendo riscontrabili interferenze, con la conseguenza che l'importo degli oneri per la sicurezza necessari alla eliminazione dei rischi da interferenze locali è pari a zero.

ART. 23 PENALI

Qualora l'affidatario esegua la prestazione in modo non conforme a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione, previa contestazione scritta, applicherà una penale a carico dell'impresa, in ragione della gravità delle inadempienze nella misura qui di seguito descritta.

Penale pari a € 100,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:

- ritardo nell'avvio del servizio;
- accertati comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale;

Penale pari a € 150,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:

- insufficiente vigilanza sui beni;

- mancata sostituzione di un operatore;

Penale pari a € 200,00 per mancato avvio servizio.

Nel caso di inadempienze gravi e/o ripetute è fatta salva per l'Amministrazione la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, incamerando la cauzione definitiva e salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità del servizio rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato o a quanto offerto dall'impresa aggiudicataria in sede di gara, l'Amministrazione aggiudicante invierà comunicazione scritta, a mezzo PEC, con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

Le penalità sono notificate all'Impresa aggiudicataria in via amministrativa, senza necessità di avvisi di costituzione in mora o di altri atti o procedimenti giudiziari.

In caso di contestazione, l'impresa aggiudicataria dovrà comunicare le proprie deduzioni all'Amministrazione aggiudicante nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa. Nel caso in cui le giustificazioni addotte non possano essere accolte, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione aggiudicante imporrà una penale a seconda della gravità del fatto e nei valori di cui all'art. 113 bis comma 1 del Codice. Sono considerate gravi inadempienze (con un elenco non esaustivo ma esemplificativo e sempre fatta salva la valutazione dell'Amministrazione aggiudicante sull'impatto del disservizio sull'utenza e sull'organizzazione complessiva):

- la sospensione, l'abbandono ingiustificato o la mancata effettuazione di ogni servizio senza giustificazione, né preavviso;
- l'impiego di un minor numero di operatori e/o l'impiego di operatori con professionalità non corrispondenti a quelli indicati nel Disciplinare di Gara, e/o offerti in sede di gara. Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria non proceda a sanare tale inadempienza nei termini stabiliti dall'Amministrazione aggiudicante, si considera tale inadempienza come grave e se reiterata può comportare la risoluzione del contratto ai sensi del sotto riportato Art.27;
- la mancata eliminazione di inadempienze contrattuali dopo la formale segnalazione da parte dell'Amministrazione aggiudicante;
- l'inidoneità e/o inefficienza delle attrezzature informatiche e multimediali fornite dall'Operatore Economico;
- l'inidoneità e/o inefficienza degli applicativi software rispetto a quelli indicati nel Capitolato e/o a quelli offerti in sede di gara. L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato dall'Amministrazione aggiudicante mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'Impresa aggiudicataria inadempiente. In alternativa l'Amministrazione aggiudicante potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l'impresa aggiudicataria è obbligata al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

L'importo delle penalità irrogate non può superare il 10% dell'importo netto contrattuale, pena la risoluzione del contratto in danno dell'Impresa aggiudicataria.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Impresa aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. In ogni caso, infatti, è fatta salva l'azione per il risarcimento del

danno ed ogni altra azione che l'Amministrazione aggiudicante riterrà di intraprendere a tutela degli interessi dell'Ente.

ART. 24 RECESSO

Fermo restando quanto previsto dagli Artt. 88, comma 4-ter e 92, comma 4 del D.Lgs 159/2011 è facoltà dell'Amministrazione aggiudicante recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento della sua esecuzione, mediante preavviso di almeno 20 (venti) giorni consecutivi, da comunicarsi all'Impresa aggiudicataria.

Le parti convengono, inoltre, che per giusta causa l'Amministrazione aggiudicante potrà recedere dal contratto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per ragioni di pubblico interesse o dettate da sopravvenute disposizioni normative in materia di Enti Locali. Dalla data di efficacia del recesso, l'impresa aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali non in corso di esecuzione, fatto salvo il risarcimento del danno subito dall'Amministrazione aggiudicante.

In caso di recesso l'impresa aggiudicataria ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'Art. 1671 del Codice Civile.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigenza dello stesso, sia resa disponibile una convenzione CONSIP ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 avente ad oggetto le prestazioni del presente appalto con condizioni migliorative rispetto a quelle del contratto stipulato con l'Impresa aggiudicataria, l'Amministrazione aggiudicante chiederà al contraente di adeguarsi alle condizioni della convenzione.

Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria non acconsenta, l'Amministrazione aggiudicante, tenuto conto anche dell'importo per le prestazioni non ancora eseguite, avrà il diritto di recedere dal contratto, previa formale comunicazione all'Impresa aggiudicataria, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ART. 25 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER DEFICIENZE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione aggiudicante ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'Art. 1456 Codice Civile, per inadempienza grave o reiterata dell'Impresa aggiudicataria del servizio rispetto agli impegni assunti, salvo il risarcimento dei danni, materiali e morali subiti.

L'Amministrazione aggiudicante potrà comunque risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'Art. 1456 Cod.Civ. previa comunicazione scritta all'Impresa aggiudicataria, da inviarsi mediante PEC, nei seguenti casi:

reiterati e aggravati inadempimenti imputabili all'Impresa aggiudicataria; b) applicazione delle penali oltre la misura massima stabilita; c) inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente; d) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Impresa aggiudicataria; e) mancata reintegrazione della quota-parte della cauzione eventualmente escussa nel termine di dieci giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione aggiudicante; f) frode o grave negligenza nell'esecuzione del servizio; g) mancata sostituzione del personale considerato professionalmente inadeguato da parte dell'Amministrazione

aggiudicante; h) grave danno all'immagine dell'Amministrazione Comunale; i) mancato rispetto delle disposizioni in materia di divieto di cessione del contratto e in materia di trattamento dei dati personali; j) mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni (Art. 3 della Legge n.136 del 13 agosto 2010 e successive modifiche); k) situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Impresa aggiudicataria; l) eventi straordinari e imprevedibili non imputabili all'Amministrazione Comunale che non consentono la prosecuzione del servizio; m) negli altri casi previsti dall'Art. 108 comma 1 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

In caso di ripetute e gravi inadempienze, anche riguardanti fattispecie diverse da quelle sopra elencate, l'Amministrazione aggiudicante potrà risolvere il contratto. La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà per l'Amministrazione aggiudicante di affidare il servizio ad altro soggetto. All'Impresa aggiudicataria verrà corrisposto il prezzo concordato per il servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni. Per l'applicazione delle suddette disposizioni, l'Amministrazione aggiudicante potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Impresa aggiudicataria senza bisogno di diffide formali. In tutti i casi di risoluzione del contratto, l'Amministrazione aggiudicante avrà diritto di escutere definitivamente la cauzione prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno. La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito a mezzo PEC indirizzata all'Impresa aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

ART. 26 VERIFICA DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità sulla qualità del servizio sia in corso di esecuzione sia al termine del periodo contrattuale come previsto dall'Art. 102 comma 2 del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50.

La verifica riguarderà in particolare, anche se non in via esaustiva, la regolare esecuzione dei servizi richiesti dal presente Capitolato, quanto offerto in sede di gara, nonché il corretto utilizzo dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dall'Amministrazione aggiudicante.

La verifica avverrà con cadenza periodica anche ai fini del pagamento delle fatture e della eventuale applicazione delle penali di cui all'Art. 27 del presente Capitolato, fino, qualora ne sussistano i presupposti, alla risoluzione del contratto per deficienze del servizio di cui all'Art. 27. Per consentire tale verifica l'impresa aggiudicataria si impegna a fornire periodicamente relazioni e/o reportistica sulla base delle indicazioni fornite dall'Amministrazione aggiudicante.

Qualora la verifica finale effettuata al termine del periodo contrattuale risulti soddisfacente per l'Amministrazione aggiudicante, verrà concessa l'autorizzazione allo svincolo della garanzia definitiva depositata dall'impresa aggiudicataria.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a fornire, su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante: 1) elenco dei lavoratori impiegati nell'appalto; 2) copia delle buste paga consegnate ai lavoratori. Gli addetti dell'Amministrazione aggiudicante competenti al controllo sono tenuti al segreto d'ufficio sulle notizie apprese, salvo che le stesse configurino illecito o denunciino un contrasto con quanto pattuito con l'Amministrazione aggiudicante di Jesolo. Nel caso in cui l'Impresa aggiudicataria non documenti la propria regolarità relativa ai punti 1) e 2) entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione, l'Amministrazione aggiudicante procederà a sospendere i pagamenti dei corrispettivi dovuti all'Impresa e/o procedere alla risoluzione del Contratto.

ART. 27 STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE IMPOSTE E TASSE

Faranno parte del contratto, anche se non materialmente allegati allo stesso, il presente Capitolato speciale e relativi allegati nonché l'offerta tecnica ed economica dell'Impresa aggiudicataria.

Il contratto sarà stipulato con atto pubblico notarile informatico, in forma pubblica amministrativa, tramite sottoscrizione del Dirigente e rogazione del Segretario Generale del Comune di Praiano Ufficiale Rogante dell'Amministrazione Comunale. All'Impresa aggiudicataria sarà richiesta disponibilità della firma digitale.

Tutte le spese contrattuali, imposte e tasse inerenti il contratto sono a totale carico dell'Impresa aggiudicataria. Sono altresì a carico dell'Impresa aggiudicataria le spese e tasse per eventuali autorizzazioni e permessi che si rendessero necessari per l'esecuzione dell'appalto.

ART. 28 DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO

A pena di nullità, è vietato all'impresa aggiudicataria, salvo i casi previsti dall'Art. 106 comma 1 lett.d) punto 2 del D.Lgs.50/2016 e s.m.i, cedere in tutto o in parte il servizio, senza il consenso e la formale approvazione dell'Amministrazione aggiudicante, pena l'immediata risoluzione del contratto e conseguente rivalsa dei danni subiti. È altresì vietato cedere, in tutto o in parte, i crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione dei servizi previsti dal contratto senza espressa autorizzazione dell'Amministrazione aggiudicante. Per la cessione del credito l'Impresa aggiudicataria dovrà comunque attenersi alla disciplina prevista dall'Art. 106 comma 13 del D.Lgs 50/2016. il contratto di cui al presente appalto.

ART. 29 FALLIMENTO

L'appalto si intende revocato, e quindi il contratto risolto, in caso di fallimento dell'impresa aggiudicataria, fatta salva la disciplina prevista dall'Art. 48 commi 17-18 e dell'Art. 110 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

ART. 30 VARIAZIONI DELLA RAGIONE SOCIALE

L'impresa aggiudicataria dovrà comunicare all'Amministrazione aggiudicante qualsiasi variazione intervenuta nella denominazione o ragione sociale dell'Impresa indicando il motivo della variazione (cessione dell'azienda, fusione, trasformazione ecc..). L'Amministrazione aggiudicante non si assume alcuna responsabilità per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo della comunicazione stessa.

ART. 31 CASI DI FORZA MAGGIORE

In caso di forza maggiore, che dovrà essere debitamente documentata, che renda impossibile la regolare attivazione del servizio, l'impresa aggiudicataria si impegna a darne immediata comunicazione all'Amministrazione aggiudicante e a definire con la stessa soluzioni tendenti a limitare al minimo il disagio derivante all'Amministrazione aggiudicante a seguito di quanto sopra.

ART. 32 DANNI

Qualora, nell'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato, l'impresa aggiudicataria dovesse provocare danni, anche a causa di forza maggiore, a persone e/o cose, o a terzi, sarà ritenuta unica responsabile dei danni stessi, sollevando in questo modo l'Amministrazione aggiudicante da ogni responsabilità. Resta a carico dell'Impresa aggiudicataria il completo risarcimento dei danni arrecati, senza diritto di rivalsa.

ART. 33 RICHIAMI NORMATIVI

Per quanto non espressamente disciplinato nel Bando, Disciplinare di gara, Capitolato speciale d'appalto e relativi allegati, si applicano le norme del D.Lgs n 50/2016 e s.m.i, le normative e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale ed europea, in quanto applicabili e compatibili. Per i rapporti contrattuali non diversamente disciplinati da norme di diritto pubblico trova applicazione il Codice Civile.

ART. 34 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'interpretazione, applicazione, esecuzione e risoluzione del contratto, è stabilita la competenza esclusiva del foro di Salerno.

PARTE II: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI

ART. 1 ORARIO E SEDE DEI SERVIZI

L'ufficio è ad apertura annuale con un orario minimo di apertura al pubblico dal lunedì al sabato così suddiviso:

- dal 1 aprile al 31 ottobre dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17,00 alle ore 21,00;
- dal 1 novembre al 31 marzo escluse le festività ed i giorni turisticamente rilevanti, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 20,00. L'affidamento del servizio di cui in oggetto si svolgerà presso la sede in Via G. Capriglione Praiano, con apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 Dicembre, 1 Gennaio e Domenica di Pasqua.

L'operatore economico, garantite le ore poste a base di gara secondo l'orario indicato sopra, potrà rendersi disponibile per un numero di ore aggiuntive fino ad un massimo di 20 giorni per ciascuna annualità.

La Commissione giudicatrice attribuirà 0,2 punti al giorno, per la prestazione resa oltre l'orario base di apertura (dalle ore 21 alle ore 24).

Di particolare rilievo assume l'ampliamento degli orari di apertura dell'ufficio Informazione turistica, con facoltà di prolungare gli orari indicati nel capitolato d'oneri, durante particolari periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza turistica e in alcune giornate di "eventi speciali", su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante; sarà richiesto un **orario straordinario dalle 9.00 alle 24.00**.

Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono, l'e-mail dell'ufficio ed il sito web www.comune.praiano.sa.it.

ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE TURISTICA DI PRAIANO

Il servizio di informazione turistica deve essere reso secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti. Il servizio di informazione turistica comprende le attività di *front-office* e di *back-office*, così come descritte di seguito, di interesse per le organizzazioni locali pubbliche e private:

- erogazione di informazioni turistiche;
- vendite pubblicazioni, biglietti, pass, card turistiche;

- prenotazione dei servizi turistici quali guide, tour, visite;
- verifica disponibilità del ricettivo per i pernottamenti;
- distribuzione materiale informativo;
- attivazione di un sistema di gestione delle richieste, che potrà essere realizzato anche attraverso totem digitali.

Attività di *front office*:

A. Benvenuto del turista

- A.1 Diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingua italiana e in lingue estere (tra cui almeno due lingue straniere, di cui una l'inglese), relative all'offerta territoriale di ambito comunale, provinciale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, culturali e congressuali etc.
- A.2 Assistenza diretta al turista in ordine alle indicazioni su come muoversi nella località e sul territorio e suggerimento su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza.
- A.3 Orientamento al turista per usufruire delle potenzialità del territorio.
- A.4 Indicazioni complete su ricezione per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del Comune.
- A.5 Informazioni su trasporti, logistica e servizi: orari ferroviari, di linee di pullman e di imbarcazioni relativamente al territorio comunale, provinciale, regionale.
- A.6 Distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc.).
- A.7 Assistenza al turista, sia in lingua italiana che estera (tra cui almeno inglese e francese), su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari e assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno o per eventi imprevisti come furti, scioperi, guasti, ecc..
- A.8 Raccolta di segnalazioni e reclami.
- A.9 Assistenza per la ricerca e prenotazione di posti letto per pernottamento nelle strutture ricettive, senza costi di intermediazione a carico del turista/visitatore.
- A.10 Supporto al turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti e organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza.
- A.11 Distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio e della regione Campania.
- A.12 Consultazione on line del sito internet turistico regionale www.campania.eu e di altri portali informativi, per fornire informazioni in tempo reale su orari ferroviari, autolinee, servizi vari, eventi speciali, etc.

A.13 Distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio e della regione Campania.

B. Gestione richieste

- B.1 Ricezione di tutte le richieste di informazione turistica pervenute al Comune e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo modalità concordate con il dirigente dell'unità organizzativa turismo del Comune.
- B.2 Gestione del *database* indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione della posta ordinaria.
- B.3 Elaborazione di statistiche circa la quantità e tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste (sito, email, telefono, posta).

C. Materiale informativo

- C.1 Monitoraggio del materiale istituzionale in uscita e gestione *report* statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, associazioni e Enti e invii postali. Gestione dell'approvvigionamento del magazzino del materiale da porre in distribuzione con tempestiva segnalazione al Comune in caso di esaurimento delle scorte.
- C.2 Aggiornamento e revisione generale e produzione in proprio del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il *front-office* di cui a titolo esemplificativo si indicano: elenco strutture alberghiere, elenco agenzie immobiliari, elenco strutture ricettive all'aperto, calendari eventi, orari, guide territoriali, approfondimenti tematici, etc.
- C.3 Distribuzione del materiale informativo messo a disposizione dal Comune e altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc.).

Il Comune si riserva la possibilità di verificare che il materiale informativo posto in distribuzione sia conforme alle disposizioni della presente convenzione.

D. Altre attività

- D.1 Disponibilità alla partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure a corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dalla Regione Campania, dal comune di Praiano o altri soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici.
- D.2 Gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte.
- D.3 Raccolta e trasmissione al Comune di *report* trimestrali dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza.
- D.4 Evasione di richieste e prenotazioni telefoniche, via e-mail o via fax o via web relative a sistemazioni alberghiere ed extra alberghiere, servizi offerti, ristorazione, esercizi commerciali, itinerari, punti di interesse, locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento, etc.

D.5 Supporto progettuale e operativo al Comune ed alle Associazioni di Praiano per l'organizzazione di eventi e iniziative, qualora espressamente richiesto dagli Assessorati competenti.

Attività di *back-office*:

L'appaltatore dovrà garantire:

A.1 il potenziamento dell'attività di comunicazione territoriale e di redazione web del sito turistico www.comune.praiano.sa.it, in accordo con le strategie di promozione turistica definite dal Comune.

A.2 La realizzazione e la stampa annua di 6000 mappe informative della Città di Praiano, nel formato ritenuto più idoneo, da distribuire gratuitamente.

La realizzazione e messa a disposizione dell'utenza del materiale promozionale (guide, cartine, dépliant di Praiano, nel formato ritenuto più idoneo, con informazioni sul territorio, elenco del ricettivo, informazioni utili, brochure con notizie storiche, artistiche, culturali, itinerari artistici tematici, itinerari escursionistici etc) da distribuire gratuitamente e disponibile in italiano, inglese e tedesco.

La realizzazione e la stampa di "Guida agli eventi", nel formato ritenuto più idoneo, da distribuire gratuitamente, che presenti tutta l'offerta di intrattenimento della località.

Altre attività e funzioni da svolgere.

1. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione turistica, l'affidatario del servizio, in particolare, nel rispetto della normativa vigente, potrà – assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale – esercitare, all'interno di uno spazio ben definito una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (a titolo esemplificativo, non esaustivo: guide illustrate, poster e cartoline, oggettistica-gadget, guide brevi sugli itinerari turistici, bellezze naturali ambientali, storico – culturali, prodotti tipici dell'agro alimentare campano e dei prodotti dell'artigianato locale del territorio della costiera amalfitana, della Regione Campania etc.), previa supervisione sul materiale posto in vendita da parte del Comune che dovrà esprimersi entro quindici giorni dalla richiesta effettuata dall'appaltatore. Decorso il citato termine lo stesso si intende espresso per silenzio assenso.

2. L'attività commerciale sarà comunque svolta in subordine rispetto a quella, prioritaria, d'informazione turistica.

Inoltre potrà, previa nulla osta del Comune:

- svolgere attività di informazione turistica di rappresentanze ed autorità che il Comune di Praiano intenda occasionalmente invitare, con presentazione e degustazione di prodotti tipici;
- vendere biglietti e ticket per i servizi della destinazione e del territorio relativi a iniziative di intrattenimento culturale, artistiche, sportive, di spettacolo e turistiche di vario genere;
- gestire la prenotazione del servizio di "guida turistica";

- progettare, organizzare e gestire manifestazioni, eventi ed attività all'interno del territorio comunale e organizzare la partecipazione di utenza locale ad iniziative realizzate fuori dal territorio comunale;
- stipulare accordi con altri Enti locali per la gestione convenzionata dei soggiorni climatici per gli anziani.

ART. 3 SERVIZI TRASVERSALI E SERVIZI INTEGRATI DI PROMOZIONE TURISTICA

L'appaltatore dovrà proporre, progettare e implementare nuovi strumenti informativi e promozionali dedicati allo sviluppo del concetto "Praiano Experience", identificando chiaramente il concetto di un territorio dove tutto si traduce in esperienza.

Questa specifica strategia di promozione e comunicazione sarà contenuta nel "Piano promozionale di informazione turistica biennale", il quale dovrà realizzare i seguenti obiettivi strategici:

- diversificare l'offerta della destinazione accrescendo il paniere delle offerte e la quota di "turismi" attraverso "Pacchetti di servizi turistici predefiniti" da proporre ai turisti in occasione di eventi o periodi speciali in paese quali ad esempio: Natale, concerti di alto livello, eventi sportivi o altro che prevedano soluzioni di pernottamento, escursioni organizzate, ecc..
- organizzare e/o supportare, su espressa richiesta dell'amministrazione aggiudicante, eventi e iniziative di sensibilizzazione del target turistico come educational tours, press meeting e conference, visite guidate, servizi di trasporto, transfer, servizi di accompagnamento, assistenza e permanenza sul territorio, individuazione location per meeting ecc. per troupe Tv e altri media e/o soggetti veicolatori di interessi promozionali per il paese;
- supportare lo sviluppo dei progetti turistici, su richiesta e coordinamento del Comune di Praiano, e promuovere azioni finalizzate allo sviluppo di relazioni stabili di collaborazione tra enti e operatori del sistema turistico locale partecipando ai tavoli appositamente costituiti dall'amministrazione aggiudicante;
- potenziare la comunicazione digitale attraverso il coinvolgimento di influencer e blogger;
- promuovere azioni di coordinamento con gli altri Uffici di Informazione Turistica del territorio regionale finalizzate allo scambio informativo e alla definizione di standard comuni di servizio e comunicazione;
- sviluppare un sistema di relazioni con il sistema ricettivo, museale e degli operatori economici operanti nell'ambito turistico per integrare l'offerta turistica (ristoranti, commercianti, guide turistiche, taxisti, etc);
- aggiornare annualmente gli operatori del settore relativamente alle dinamiche del turismo locale e nazionale attraverso l'organizzazione di seminari dedicati in collaborazione con l'amministrazione aggiudicante.

Premialità Attivazione Infopoint flagship (punteggio massimo attribuibile = 6)

In occasione di eventi estemporanei, il Comune di Praiano potrà richiedere l'attivazione di un punto di informazione turistica temporaneo denominato flagship. Sarà oggetto di valutazione la disponibilità da parte del concorrente a garantire il servizio aggiuntivo di Infopoint flagship presso le sedi temporanee.

Se attivato, il servizio Infopoint flagship dovrà essere garantito in aggiunta all'apertura dell'Ufficio di Informazioni turistiche, e l'Aggiudicatario dovrà prevedere la copertura del servizio Infopoint flagship con il presidio della postazione. Relativamente al presente criterio, l'attribuzione del punteggio avverrà con le

seguenti modalità: disponibilità di attivazione di n. giornate Infopoint Flagship (3 punti/giorno per un massimo di diciotto giornate).

Servizi di promo - commercializzazione

Il personale addetto mette a disposizione del turista strumenti per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate.

Altri servizi

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'impresa aggiudicataria compila una scheda contatti finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e a raccogliere informazioni sugli utenti in indirizzari o database, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente sulla raccolta e trattamento dei dati. L'ufficio si rende disponibile alla compilazione e rilevazione statistica dei dati di accesso alle sedi, secondo diverse possibili tipologie di raccolta dati che l'Amministrazione aggiudicante intenderà attivare. L'Impresa aggiudicataria inoltre: -adotta strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum, comunicandone metodologia e risultati all'Amministrazione aggiudicante; - invia all'Amministrazione aggiudicante, o ad altro eventuale soggetto su richiesta della stessa Amministrazione, entro il 31 Gennaio di ogni anno:

- la relazione annuale sull'attività svolta;

Ulteriori adempimenti richiesti sono:

- a) collaborazione costante nell'aggiornamento del sito web del Comune (sezione TURISMO) e secondo le modalità da concordare con lo stesso;
- b) redazione di una newsletter settimanale (in italiano e inglese) in formato A4 (max. n. 2 facciate) da inviare via mail a tutte le strutture ricettive del territorio, riportante gli eventi di interesse turistico e culturale, nonché informazione su itinerari e servizi utili per i turisti;
- c) redazione di un report mensile contenente tutti i dati relativi agli utenti serviti ed ai servizi erogati;
- un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel periodo 1/1-31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia;
- una nota sulle situazioni critiche emerse e sulle proposte di risoluzione;
- adozione di strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

ART. 4 NORME GENERALI PER IL PERSONALE

L'Impresa aggiudicataria, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà comunicare per iscritto al Responsabile del Procedimento RUP i nominativi e i curricula delle persone assegnate e il nominativo dell'eventuale sostituto del responsabile/supervisore.

L'Impresa aggiudicataria dovrà:

-garantire la sostituzione del personale in caso di malattia o ferie con personale che soddisfi i requisiti sopra richiesti;

-garantire da parte degli addetti ai servizi l'osservanza dell'obbligo del segreto d'ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto di anonimato degli utenti, nonché rispettare gli orari di lavoro. L'Impresa aggiudicataria

dovrà garantire da parte degli addetti l'osservanza dell'obbligo di indossare il cartellino di riconoscimento, obbligatorio per tutto il personale del front-office;

Il personale dell'Impresa aggiudicataria dovrà partecipare a momenti di incontro e coordinamento con dipendenti del Comune di Praiano e di Enti e/o associazioni secondo le esigenze individuate dall'Amministrazione aggiudicante almeno per una media di 6 ore mensili.

Il personale utilizzato nei servizi di cui al presente appalto è tenuto all'osservanza del Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici ai sensi del comma 3 art. 2 del DPR 16 aprile 2013 n. 62 s.m.i. recepito dal Comune di Praiano con deliberazione della Giunta Comunale n. 21 del 13.02.2014 e pertanto l'Impresa aggiudicataria dovrà impartire idonee disposizioni in tal senso.

IL RUP

D.ssa Maria Luisa D'Urso

