

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER I SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE TURISTICA, RILASCIO "PASS" DEI PUNTI INFO DEL COMUNE DI CARRARA NONCHE' PER LA GESTIONE DEI PUNTI RISTORO SITI ALL'INTERNO DEI PUNTI INFO SAN MARTINO E TARNONE-FOSSACAVAL. PERIODO 01.07.2018 – 31.12.2019.

Art.1 OGGETTO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Oggetto del presente affidamento è l'erogazione integrata dei servizi di accoglienza e informazione turistica e servizi aggiuntivi presso i punti info presenti sul territorio comunale, ai sensi della LR86/2016.

Il servizio si articola come segue:

- a) Informazione e accoglienza turistica
- b) Rilascio PASS per autobus turistici in arrivo in Città
- c) Gestione punto ristoro presso info point San Martino e Tarnone-Fossacava
- d) Prenotazione e vendita pernottamenti presso strutture ricettive
- e) Progettazione, organizzazione, commercializzazione di altri servizi turistici
- f) Bookshop e vendita diretta
- g) Back office e coordinamento
- h) Accoglienza alle navi da crociera
- i) Postazioni di stand informativi in occasioni di eventi fieristici

Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo dei servizi sono esercitate dall'U.O. Turismo del Comune di Carrara.

Il servizio di accoglienza e informazione turistica, di cui alla presente procedura, dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali, con particolare riferimento alla legge della Regione Toscana L.R. 216 n.86 e al relativo Regolamento ancora in vigore, adottato con DPGR n. 18 del 23 aprile 2001 (Regolamento di attuazione del T.U. delle leggi Regionali in materia di Turismo) e successive modifiche, nonché secondo quanto indicato nel presente capitolato.

L'Aggiudicatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni del Committente potranno apportare in materia. Il servizio sarà coordinato in collaborazione con gli uffici comunali, con particolare attenzione alle informazioni e all'individuazione di eventi relativi al territorio comunale, provinciale e regionale.

Art.2 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

a) *Informazione e accoglienza turistica*

Presso l'Ufficio dovranno essere forniti i servizi di accoglienza e l'informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale secondo quanto indicato dalla L.R. n° 86/2016 e successive modificazioni ed integrazioni e nel Regolamento di attuazione. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita ed in modo da non ledere l'immagine del Comune di Carrara; sarà svolto fornendo informazioni e distribuendo materiale promozionale e informativo direttamente ai turisti che si recheranno presso l'ufficio e rispondendo tempestivamente a richieste che pervengano via fax, telefono, posta elettronica o posta ordinaria. L'Ufficio dovrà fornire informazioni, sia direttamente che tramite posta elettronica e telefono relative a:

- tariffe, servizi alberghieri ed extra alberghieri, campeggi, aziende agrituristiche, etc.;
- orari di apertura delle attrattive storico-artistiche e naturalistiche del territorio (chiese, musei, mostre, parchi etc.);

- indirizzi, numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;
- risorse storiche, ambientali, paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- eventi e manifestazioni locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc.;
- mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari;
- proposte di visita, escursioni e pacchetti di offerta relativi al territorio comunale;
- raccolta ed indirizzamento dei reclami da trasmettere, per competenza, al Comune di Carrara.

Le suddette informazioni saranno accompagnate, qualora si renda necessario, dalla distribuzione di materiale informativo e promozionale (guide, cartine, brochure e format scaricabili da internet). Il materiale promo-pubblicitario ed informativo da porre in distribuzione sarà quello stampato a cura del Comune o, in caso di prodotti realizzati da soggetti diversi, in ogni caso autorizzato dall'Amministrazione.

b) Rilascio PASS per autobus turistici in arrivo in Città

Dovrà essere garantito:

- servizio di pagamento del "pass" nel rispetto dell'atto di GC n° 48/2014;
- la distribuzione del "pass" per il centro storico e cave di marmo;
- la distribuzione del tragitto stradale - con relative aree di sosta - che dovrà essere percorso dai bus turistici;

Il pagamento del "pass" da parte dei bus turisti potrà essere effettuato:

- direttamente, in contanti, all'aggiudicatario che incasserà i proventi derivanti dal rilascio del pass cave/città provvedendo al loro riversamento sul conto corrente del Comune di Carrara, sotto indicato, presso la Tesoreria Comunale, rendicontando mensilmente gli incassi giornalieri all'Amministrazione Comunale, U.O. Turismo

Banca Carige SpA – Filiale di Carrara - Servizio di Tesoreria Comunale

Via Roma, 2 – 54033 Carrara (MS)

Iban: IT 22 P 06175 24510 000021128090

Codice BIC/SWIFT: CRGEITGG

Conto Corrente Postale - Servizio di Tesoreria Comunale:

CCP: 118547

Iban: IT 82 E 07601 13600 000000118547

Codice BIC/SWIFT: BPPIITRRXXX

- anticipatamente, con bonifico o bollettino postale al Comune di Carrara sul seguente c/c postale:

Conto Corrente Postale - Servizio di Tesoreria Comunale:

CCP: 118547

Iban: IT 82 E 07601 13600 000000118547

Codice BIC/SWIFT: BPPIITRRXXX

Si precisa che sui versamenti tramite bonifico o bollettino postale andrà specificata la causale: "**visita cave/città del gg/mm/aaaa**";

Tutte le informazioni relative a IBAN e pagamenti informatici sono reperibili al seguente indirizzo:

http://trasparenza.comune.carrara.ms.gov.it/pagina740_iban-e-pagamenti-nformatici.html

L'Aggiudicatario verrà nominato agente contabile ai sensi degli artt 93 e 233 del D.Lgs 267/2000 in nome e per conto del Comune di Carrara e dovrà quindi trasmettere il rendiconto della propria gestione al Comune di Carrara, ai sensi dell'art 233 del citato decreto 267/2000;

Per ogni movimento di entrata (sia in contanti presso il check-point, sia dietro esibizione della ricevuta del bollettino postale/bonifico bancario effettuato), l'addetto al servizio check-point rilascerà la regolare ricevuta, in originale e debitamente firmata; copia di tale ricevuta verrà acquisita dall'ufficio comunale competente per i riscontri contabili.

Elementi essenziali della ricevuta sono:

- il numero progressivo della ricevuta che dovrà corrispondere allo stesso numero relativo al pass rilasciato. La copia del versamento effettuato tramite bonifico o bollettino postale sarà allegata alla ricevuta;
- la data del rilascio della ricevuta;
- il nominativo del soggetto che ha effettuato il pagamento;
- la causale del pagamento: "visita cave/Carrara del gg/mm/aaaa";
- l'importo;
- la firma dell'addetto.

c) Gestione punto ristoro presso info point San Martino e Fossacava

Il servizio oggetto del presente affidamento sarà correlato con la concessione della gestione dei punti ristoro presenti all'interno dei punti di accoglienza ed informazione turistica di San Martino e Tarnone-Fossacava. Gli orari di apertura dei punti ristoro dovranno essere almeno uguali o superiori a quelli di apertura dell'ufficio informazioni.

Il valore stimato presunto per la Concessione considerando sia i flussi turistici delle stagioni passate nonché la totalità dei ricavi percepiti dal precedente gestore nel periodo preso in considerazione dal presente affidamento è pari ad Euro 5.000,00. Il valore stimato ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione del Servizio.

L'Amministrazione Comunale affida al concessionario i locali con le strutture murarie, le finiture, l'uso dei servizi igienici e l'uso dei relativi impianti, dotati di arredi e delle attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio che l'affidatario dichiara di conoscere e di accettare nelle condizioni in cui si trovano.

Si precisa che la prestazione lavorativa presso il punto ristoro non potrà essere fornita dal personale impiegato per il servizio di informazione turistica pagato dall'Amministrazione.

Il concessionario, dovrà corrispondere all'Amministrazione Comunale una percentuale pari al 10% (dieci per cento) sul fatturato complessivo ricavato dalla Concessione di cui al presente atto.

Il pagamento di tale somma dovrà essere effettuato entro e non oltre il 31 gennaio di ogni esercizio successivo a quello di ciascun anno di affidamento della concessione (2018 e 2019), sulla base dei dati forniti dal Concessionario. A tal fine il Concessionario dovrà inviare all'Amministrazione, mensilmente, apposita documentazione attestante il fatturato del mese precedente derivante dall'attività dei punti ristoro. Le regolazioni contabili saranno effettuate secondo le disposizioni della contabilità pubblica e nel rispetto dell'ulteriore a normativa vigente.

Il pagamento dell'importo dovuto dovrà essere corrisposto dal Concessionario mediante bonifico bancario sul conto corrente che sarà indicato dall'Ente e dovrà indicare il seguente codice di gara (C.I.G.) n. .

E' a carico del Concessionario l'ottenimento di tutte le "autorizzazioni" necessarie per l'esercizio dell'attività di gestione del punto ristoro, con particolare riferimento alle "autorizzazioni" sanitarie.

d) Prenotazione e vendita pernottamenti presso strutture ricettive

Il servizio comprende la prenotazione del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio comunale.

Tale servizio dovrà essere fornito all'interno dell'ufficio informazioni nel rispetto di quanto previsto dalla L.R. 86/2016 e dal Capo I del Regolamento di Attuazione del testo unico delle leggi regionali in materia di turismo 23 Aprile 2001, n.18/R.

Per la fornitura di questo servizio, l'affidatario nei contratti con gli utenti e nei documenti fiscali dovrà usare la propria denominazione e ragione sociale e non dovrà, quindi, utilizzare il simbolo del Comune di Carrara.

Le prenotazioni del pernottamento presso le strutture ricettive dovranno essere effettuate nello stesso orario di apertura al pubblico del servizio di Informazione turistica.

Per lo svolgimento dei servizi di cui al presente articolo l'affidatario non dovrà richiedere al turista nessun costo aggiuntivo.

La ditta affidataria non dovrà pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza negli uffici e dovrà segnalare espressamente - secondo le modalità concordate con l'Amministrazione - che l'utenza non è tenuta ad alcun tipo di pagamento per il servizio di cui al presente articolo.

I servizi dovranno essere svolti provvedendo alla sottoscrizione di apposite convenzioni con gli operatori turistici i quali dovranno sostenere l'onere della provvigione per l'affidatario.

Il committente riconosce quale percentuale/provvigione da stabilirsi in tale convenzione e da riconoscersi, perciò, all'affidatario da parte delle strutture ricettive interessate ai processi di prenotazione, un importo fino ad un massimo del 10% lordo di ogni servizio di prenotazione, importo che dovrà risultare fatturato dall'affidatario alle strutture ricettive interessate ai processi di prenotazione. Sarà cura dell'affidatario, a seguito dell'affidamento del servizio, predisporre uno schema di convenzione tra il medesimo e le strutture ricettive del Comune di Carrara interessate al servizio di prenotazione e vendita dei pernottamenti, schema che sarà valutato dal Committente a suo insindacabile giudizio e, successivamente, utilizzato quale modello standard per la gestione del servizio.

Il servizio di prenotazione dovrà essere svolto nel rispetto della massima trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori.

L'affidatario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi, rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'affidatario si impegna a informare il committente dei sistemi software di prenotazione dei servizi turistici utilizzati e, più in generale, a collaborare per una maggiore efficienza del servizio, con tutti i soggetti coinvolti.

Al fine di monitorare e valutare gli esiti dell'attività di prenotazione e vendita di pernottamenti, l'Appaltatore presenterà una relazione dettagliata dell'attività svolta con cadenza mensile, oltre che a conclusione del contratto.

e) Progettazione, organizzazione, commercializzazione di altri servizi turistici

Dovranno essere attivati servizi che favoriscano l'accoglienza al turista quali, a titolo di esempio: prenotazione e vendita di biglietti per escursioni, visite, spettacoli, mezzi di trasporto, noleggi; commercializzazione e vendita di pacchetti turistici e servizi incoming, organizzazione diretta di visite guidate, ecc.

La prenotazione dei servizi turistici di cui al presente articolo dovrà essere effettuata, limitatamente al turismo in entrata nel Comune di Carrara, da Agenzie di Viaggi e Turismo, secondo quanto previsto dalla LR 86/2016 e dal Capo I del Regolamento di

Attuazione del testo unico delle leggi regionali in materia di turismo 23 Aprile 2001, n.18/R.

Nello svolgimento dell'attività di cui al presente articolo l'Affidatario, in qualità di Agente di Viaggio, nei rapporti con utenti e fornitori e nei documenti fiscali, dovrà usare la propria denominazione o ragione sociale.

I contenuti e le caratteristiche dei suddetti servizi e pacchetti turistici dovranno essere condivisi e autorizzati dal Committente, e dovranno pertanto essere indicati: tipologia dei servizi offerti, costi, soggetti coinvolti e, nel caso di offerte create da altri operatori turistici, le informazioni sulle caratteristiche e le garanzie degli stessi.

La ditta affidataria non dovrà pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza negli uffici.

I servizi dovranno essere svolti provvedendo alla sottoscrizione di apposite convenzioni/contratti con gli operatori turistici.

Il servizio di prenotazione e vendita di singoli servizi o pacchetti turistici in incoming dovrà essere svolto nel rispetto della massima trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori.

L'affidatario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi, rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'Affidatario dovrà dotarsi di un sistema che consenta agli utenti la prenotazione e l'acquisto di tutti i servizi attivati.

L'affidatario si impegna a informare il committente dei sistemi software di prenotazione dei servizi turistici utilizzati e, più in generale, a collaborare per una maggiore efficienza del servizio, con tutti i soggetti coinvolti.

Al fine di monitorare e valutare gli esiti dell'attività di commercializzazione dei pacchetti turistici, l'Appaltatore presenterà una relazione dettagliata dell'attività svolta con cadenza mensile, oltre che a conclusione del contratto.

f) Bookshop e vendita diretta

Per servizio di "bookshop", si intende la vendita di libri, guide, altro materiale editoriale, prodotti dell'artigianato, biglietti, card, gadget attinenti alle risorse turistiche del territorio del Comune di Carrara, realizzati dal Committente o da altri soggetti, ivi compreso l'Appaltatore, dietro approvazione e/o autorizzazione del Committente. Sono inclusi nel presente articolo anche i servizi di vendita di prodotti tipici locali enogastronomici.

I servizi dovranno essere svolti provvedendo alla sottoscrizione di apposite convenzioni con gli operatori turistici e/o produttori locali.

Tutti gli oggetti in vendita ed i loro prezzi, nonché tutti i servizi erogati e le relative tariffe dovranno comunque essere concordati preventivamente con il Comune. Nello svolgimento dell'attività di cui al presente articolo l'Aggiudicatario, nei rapporti con utenti e fornitori e nei documenti fiscali, dovrà usare la propria denominazione o ragione sociale. E' a carico dell'Affidatario l'ottenimento di tutte le "autorizzazioni" necessarie per l'esercizio dell'attività di cui al presente articolo.

g) Attività di back office e coordinamento

Aggiornamento "Calendario eventi", sito www.visitacarrara.it, pagina facebook visitacarrara e altri profili social, www.turismomassacarrara.it (portale provinciale), oltre a eventuali ulteriori risorse e software messi a disposizione dall'Amministrazione. A tal fine l'Amministrazione comunale fornirà apposite credenziali d'accesso alla sezione.

Monitoraggio e cooperazione per aggiornamento costante sia direttamente con fornitura credenziali che indirettamente in collaborazione con i soggetti titolati, di siti e portali turistici (www.toscanaovunquebella.it www.visituscany.it ecc) al fine di verificare l'esattezza delle informazioni riportate sul Comune di Carrara e il suo territorio. Nel caso di riscontro di dati difformi e/o non corretti dovranno essere attivate le opportune azioni di richiesta variazione/aggiornamento agli amministratori e titolari dei siti.

Dovrà essere garantita l'attività di back office attraverso il reperimento, in collaborazione con il personale degli Uffici comunali competenti e con gli operatori del territorio, di ogni genere d'informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo in modo particolare mediante il reperimento e l'aggiornamento continuo delle informazioni attraverso gli strumenti telematici, quali l'utilizzo di database, mailing list, newsletter, ecc. Tutte le informazioni dovranno essere registrate su appositi database informatici, in condivisione con gli uffici del Committente.

L'Affidatario si impegna altresì a registrare in ogni ufficio nel quale presta servizio, mediante l'utilizzo di schede di rilevazione flussi messe a disposizione dal Committente, oltre a altri strumenti eventualmente predisposti direttamente, il numero di contatti, le tipologie di richiesta, il gradimento del servizio turistico. Allo stesso modo, metterà a disposizione del pubblico e degli utenti apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi.

L'Affidatario dovrà attivamente e continuativamente stimolare lo scambio di informazioni con la rete territoriale degli operatori turistici, verificandone i contatti, le caratteristiche nonché le offerte in corso, oltre che garantendo agli stessi un flusso costante e completo di informazioni sulle attività organizzate dall'Amministrazione Comunale, sugli eventi in città e su tutto quanto ritenuto di rilievo ai fini dell'aumento della qualità dell'accoglienza dei turisti sul territorio. Dovrà, altresì, collaborare con gli Uffici Competenti all'inserimento delle informazioni raccolte sulle risorse off e online di promozione del territorio messe a disposizione dal Committente.

Al fine di monitorare e valutare gli esiti dell'attività di back office, l'Appaltatore presenterà una relazione dettagliata dell'attività svolta con cadenza mensile, oltre che a conclusione del contratto.

h) Accoglienza alle navi da crociera

Sulla base del calendario degli accosti da crociera dovrà essere predisposto l'allestimento di uno stand di accoglienza e informazione ai croceristi sulla banchina portuale di arrivo delle navi, in accordo con l'Amministrazione Comunale.

Il servizio dovrà essere garantito anche con condizioni meteo non ottimali, salvo condizioni meteo tali da pregiudicare l'effettiva esecuzione del servizio.

Lo stand dovrà essere fornito di materiale promozionale sulla città e sul territorio e dovrà fornire ai visitatori informazioni di cui all'art. A, punto 2).

i) Postazioni di stand informativi in occasioni di eventi

Sulla base di un calendario di eventi e fiere, e con un preavviso di almeno 48 ore, su richiesta dell'Amministrazione comunale, nell'ambito del monte ore assegnato, l'affidatario dovrà predisporre l'allestimento di stand informativi da collocare nei luoghi teatro di eventi promossi dall'Amministrazione comunale o ai quali l'Amministrazione comunale aderisce.

Lo stand dovrà essere fornito di materiale promozionale sulla città e sul territorio, e presidiato secondo gli orari che verranno definiti di concerto con l'ufficio turismo, anche in orari notturni/serali, per fornire ai visitatori informazioni di cui all'art. A, punto 2).

Potranno essere distribuiti i materiali informativi predisposti per le attività svolte presso l'Ufficio informazioni turistiche e/o eventuale altro materiale creato o reperito ad hoc.

Art. 3 DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto avrà durata di mesi 18, dal 1 luglio 2018 fino al 31 dicembre 2019.

Per la prestazione dei servizi oggetto del presente appalto e per tutta la durata del contratto, la stazione appaltante corrisponderà all'affidataria il corrispettivo previsto in sede di offerta.

Dopo l'aggiudicazione del servizio, nelle more della stipula del contratto, il Comune potrà richiedere l'avvio anticipato del servizio, ai sensi dell'art. 32 comma 13 del Dlgs n.50/2016.

Art. 4 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio verrà svolto:

a) nei locali allo scopo predisposti dall'Amministrazione Comunale:

Infopoint in Località Stadio, viale XX Settembre, denominato "Check Point" per i bus turistici;

Infopoint in località Marina di Carrara, denominato "Punto Blu"

Infopoint in località Centro Storico, piazza Matteotti

Infopoint in località Centro Storico, denominato "San Martino"

Infopoint in località Tarnone presso la Cava Romana, denominato "Fossa Cava"

b) presso altre sedi individuate dal Comune in occasione di particolari manifestazioni: manifestazioni fieristiche, Porto di Marina di Carrara in occasione dell'arrivo di navi da crociera, ecc

L'ammontare delle ore minime di apertura dei punti di accoglienza e informazione turistica è pari a ore 4692 di cui ore 1870 per l'anno 2018 a ore 2822 per l'anno 2019 così suddivise:

ANNO 2018				
INFOPOINT	PERIODO DI APERTURA	GIORNI DI APERTURA	MEDIA ORARIA GIORNALIERA	TOTALE ORE MINIME RICHIESTE
Check Point	Luglio	Lun-Dom	8 (per 31gg)	248
	Agosto - Ottobre	Lun-Dom	4 (per 92gg)	368
Punto Blu	Luglio – Settembre	dal 1° lug al 15 sett tutti i giorni dal 16 sett al 30 sett Sab-Dom e festività	4 (per 82 gg)	328
Punto Blu crociere	Luglio – Ottobre	Giorni di arrivo navi	15 (per 10accosti)	150
Piazza Matteotti	Luglio – Dicembre	Sab-Dom, festivi e 1-24 dic tutti i giorni	4 (per 71gg)	284
San Martino	Luglio – Ottobre	Lun	4 (per 18gg)	72
Fossa Cava	Luglio – Ottobre	dal 1° lug al 15 sett tutti i giorni dal 16 sett al 31 Ott Sab-Dom e festività	4 (per 90 gg)	360
Ore a disposizione				60
			TOT	1870

ANNO 2019				
INFOPOINT	PERIODO DI APERTURA	GIORNI DI APERTURA	MEDIA ORARIA GIORNALIERA	TOTALE ORE MINIME RICHIESTE
Check Point	Marzo - Ottobre	Lun-Dom	4 (per 245 gg)	980
Punto Blu	Pasqua – Settembre	20/21/22/25 e 27/28 aprile e 1° maggio Dal 1° al 15 giu e dal 16 al 30 sett Sab-Dom e festività dal 15 giu al 15 sett tutti i giorni	4 (per 109gg)	436
Punto Blu crociere	Maggio – Ottobre	Giorni di arrivo navi	15 (per 10accosti)	150
Piazza Matteotti	Gennaio – Dicembre	Sab-Dom, festivi e 1-24 dic tutti i giorni 1° gennaio chiuso	4 (per 125gg)	500
San Martino	Marzo – Ottobre	Lun	4 (per 35gg)	140
Fossa Cava	Pasqua – Ottobre	Da Pasqua al 14 giugno e dal 16 sett al 31 ott Sab-Dom e festività dal 15 giu al 15 sett tutti i giorni	4 (per 124gg)	496
Ore a disposizione				120
			TOT	2822

Si precisa che, qualora uno o più immobili sede di punto di informazioni turistica, per motivazioni di ordine tecnico necessitino di opere di manutenzione e/o adeguamento funzionale e, pertanto, la relativa fruizione non fosse possibile, le ore effettivamente svolte dall'affidatario potranno essere inferiori al monte ore massimo suindicato senza che l'aggiudicatario abbia nulla a pretendere dall'Amministrazione.

Il Comune si riserva la facoltà, nell'ambito delle ore giornaliere e del monte ore massimo complessivo, di anticipare o posticipare i giorni e/o gli orari di apertura e di chiusura ed individuare nuovi siti ove si renda necessario il rilascio temporaneo di informazioni turistiche, il tutto sulla base alle esigenze che potranno emergere nel corso del contratto, previa comunicazione all'appaltatore almeno 72 ore prima dell'avvio del nuovo orario.

Ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs n. 50/2016, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà, alla scadenza del contratto ed in via del tutto eventuale e opzionale, previa insindacabile valutazione d'ufficio, di richiedere la proroga del servizio integrato per il periodo massimo di due mesi, secondo lo schema orario sotto riportato, nelle more del perfezionamento delle ordinarie procedure di scelta del contraente, cui l'Aggiudicatario è tenuto ad assoggettarsi a semplice richiesta dell'Amministrazione, agli stessi prezzi, patti e condizioni e secondo lo schema orario sotto indicato. L'importo stimato per tale proroga tecnica è pari a € 1.296,00 oltre IVA 22%.

L'opzione di cui al precedente comma sarà attuata e formalizzata mediante uno o più atti aggiuntivi al Contratto già sottoscritto dalla Stazione Appaltante.

Piazza Matteotti	Gennaio – Febbraio	Sab-Dom, festivi 1° gennaio chiuso	4 (per 18gg)	72
-------------------------	-----------------------	---	--------------	----

Art 5 IMPORTO A BASE D'ASTA E VALORE COMPLESSIVO DELL'APPALTO

L'importo posto a base di gara per lo svolgimento del servizio di gestione dei punti info (escluso valore concessione per i punti ristoro) è pari a 84.456,00 di cui € 33.660,00 per l'anno 2018 e € 50.796,00 per l'anno 2019 oltre iva 22%, calcolato con riguardo al costo orario medio del personale pari a Euro 18,00 e per un numero minimo di ore pari a 4552, di cui al successivo Art.4.

Il valore stimato presunto per la Concessione del servizio di gestione dei Punti Ristoro, considerando sia i flussi turistici delle stagioni passate nonché la totalità dei ricavi percepiti dal precedente gestore nel periodo preso in considerazione dal presente affidamento è pari ad Euro 5.000,00.

Pertanto, ai sensi dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016, il valore complessivo stimato dell'appalto, compreso gestione dei punti di informazione turistica, dei punti ristoro e dell'eventuale proroga tecnica, è pari a € 90.752,00 oltre IVA.

Art. 6 PERSONALE

Il personale addetto a fornire il servizio di informazione e accoglienza turistica, oltre ad avere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, condotta decorosa e ottima conoscenza della lingua italiana, dovrà:

- possedere il diploma di scuola media superiore;
- parlare correntemente la lingua inglese;
- parlare correntemente almeno un'altra lingua tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, portoghese;
- avere buona conoscenza del territorio provinciale e regionale;
- buona conoscenza delle leggi regionali e nazionali in materia di turismo
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici e, specificatamente, con il sistema operativo Windows e l'applicativo Office e sistemi operativi open source e applicativi;
- saper effettuare operazioni di ricerca e di navigazione su internet attraverso l'uso di un browser web e dei principali motori di ricerca in Internet;
- saper utilizzare almeno uno dei principali programmi di gestione della posta elettronica.
- mostrare capacità e affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori;
- Esporre in maniera sempre ben visibile il badge di riconoscimento

Al fine di una maggiore garanzia del servizio reso e della professionalità del personale impiegato nel servizio di accoglienza ed informazione turistica, il personale impiegato agli

sportelli deve essere inquadrato nell'ambito del CCNL - Turismo, con le qualifiche coerenti rispetto a quanto richiesto.

Il personale dell'impresa affidatario per la gestione dei punti ristoro, sarà professionalmente adeguato per garantire il buon funzionamento dell'esercizio oltre che essere, per intero, in regola con i contratti di lavoro vigenti ed assicurato secondo quanto previsto dalle vigenti leggi e C.C.N.L. di categoria, liberando l'Istituzione da qualsiasi responsabilità in ordine ad eventuali infortuni occorsi al personale nello svolgimento dell'attività lavorativa. Il personale dovrà essere, inoltre, in possesso delle necessarie qualificazioni professionali igienico e sanitarie (ai sensi della normativa vigente).

Il personale dell'impresa affidatario per la gestione dei servizi di Agenzia di Viaggi sarà professionalmente adeguato per garantire il buon funzionamento dell'esercizio oltre che essere, per intero, in regola con i contratti di lavoro vigenti ed assicurato secondo quanto previsto dalle vigenti leggi e C.C.N.L. di categoria, liberando l'Istituzione da qualsiasi responsabilità in ordine ad eventuali infortuni occorsi al personale nello svolgimento dell'attività lavorativa. Il personale dovrà essere, inoltre, in possesso delle necessarie qualificazioni professionali (ai sensi della normativa vigente).

Art. 7 LOCALI ED UTENZE

I locali sono messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale, così come gli arredi, le apparecchiature (telefono, PC, stampante) e, all'atto della sottoscrizione del Contratto, vengono concessi nello stato in cui, da sopralluogo e relativo verbale, si trovano, con il mobilio, le suppellettili, le attrezzature e quanto altro presente. Il Comune ed il Concessionario possono aumentare tale dotazione a loro spese e senza alcuna rivalsa economica al termine della Convenzione. Al termine della Convenzione si procederà ad altro sopralluogo e verbale relativo per verificare lo stato dei luoghi. Dal verbale dovrà risultare l'obbligo dell'Aggiudicatario a mantenere i beni consegnati con diligenza ed in perfetta efficienza, a mantenerli in buono stato di conservazione. Il Committente si riserva la facoltà di eseguire sopralluoghi per verificare lo stato ed il corretto uso del locale e delle attrezzature.

All'atto della riconsegna, sarà redatto un nuovo verbale ed il Committente potrà richiedere la rimessa in pristino nelle condizioni iniziali di ricevimento, salvo quei lavori eventualmente effettuati e preventivamente autorizzati dal Committente, che le parti riterranno congiuntamente di miglioria. Dal verbale suddetto dovranno potersi rilevare gli elementi utili per stabilire eventuali danni arrecati ai beni del Committente e l'ammontare dei medesimi da porre a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte le suppellettili, attrezzature, macchinari e complementi di arredo forniti a cura e spese dell'Aggiudicatario rimarranno di proprietà del medesimo, che dovrà asportarli prima della riconsegna del locale senza che il Committente o il nuovo gestore abbiano l'obbligo di riscattarli o di corrispondere indennizzi, rimborsi, compensi a qualunque titolo, salvo diversi accordi.

I locali oggetto del servizio non potranno 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 del Committente.

Nessuna responsabilità e onere potranno essere posti a carico del Committente per eventuali ammanchi, guasti o deterioramento degli impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di proprietà dell'Aggiudicatario.

Le utenze di acqua, energia elettrica, riscaldamento e telefoni, saranno a carico del Comune di Carrara.

Art. 8 Obblighi dell'aggiudicatario

Entro 30 giorni dall'aggiudicazione del servizio di cui al presente Capitolato, l'affidatario dovrà presentare all'Amministrazione apposita dettagliata relazione riguardante le modalità organizzative del servizio. In modo particolare dovranno essere indicate le modalità di

svolgimento delle attività previste di cui all'art. 2), gli orari di apertura dei punti ristoro e dovranno essere allegati i curricula del personale impiegato presso i punti informativi nonché le bozze di convenzione da attivare con gli operatori turistici.

Ai sensi dell'art. 3 del DPGR n. 18/2001, l'Aggiudicatario è tenuto ad attenersi al principio della massima imparzialità senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi dati agli sportelli adibiti al servizio istituzionale.

L'Aggiudicatario, nel rispetto di tutte le norme vigenti di sicurezza e di igiene, è tenuto altresì a:

- .custodire gli uffici di informazione turistica con tutte le attrezzature incluse;
- .curare il perfetto decoro dei locali assegnati provvedendo alle pulizie ordinarie;
- .provvedere alla manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature (fax, computer, fotocopiatrici etc.), che il Comune concederà gratuitamente, così come consegnate in modo da restituirle al Comune, al termine del rapporto, nel medesimo stato di funzionalità salvo il deterioramento per l'uso;
- .garantire un monte ore di servizio di cui al presente articolo;
- .garantire la presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi, provvedendo, nel caso, all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti od inidonei per qualsiasi motivo. Il servizio non potrà essere svolto mediante utilizzo di stages o tirocini formativi;
- .garantire puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati;
- .rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni;
- .adottare tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone e/o alle cose nella conduzione e gestione del servizio affidatogli;
- .consentire in qualsiasi momento al Comune, su semplice richiesta da inviare almeno 48 ore prima, l'uso dei locali oggetto dell'appalto per eventi organizzati direttamente dallo stesso;
- .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;
- .provvedere, a proprie spese, alla manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti che si rendessero necessarie;
- .comunicare il nome del referente nei rapporti con il Comune.

Art. 9 Obblighi e oneri a carico del Comune

Il Comune assume a proprio carico:

- a) le manutenzioni straordinarie degli immobili di proprietà, dei relativi impianti e attrezzature che si rendessero necessarie;
- b) il pagamento del corrispettivo di cui al successivo punto 10;
- c) il pagamento delle utenze di acqua, energia elettrica, riscaldamento e telefoni, saranno a carico del Comune del Comune;
- d) pulizie straordinarie (apertura, chiusura e particolari eventi non riconducibili ne alla cura ordinaria dei locali ne alla negligenza dell'affidatario)

Art. 10 REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE

L'affidatario non dovrà incorrere nei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016 e dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

1. requisiti di idoneità professionale:

- ai fini della sussistenza dei requisiti di idoneità professionale, l'affidatario, se cittadino italiano o di altro Stato membro residenti in Italia, deve essere iscritto nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni

provinciali per l'artigianato, o presso i competenti ordini professionali, per l'attività oggetto del presente appalto;

- essere in possesso della qualifica professionale di agente di viaggi e di turismo;

2. requisiti di capacità economico-finanziaria.

ai fini della sussistenza dei requisiti di capacità economico-finanziaria l'operatore economico deve avere un fatturato medio nei tre anni precedenti nel settore oggetto dell'appalto o settore analogo pari a € 56.304,00;

3. requisiti di capacità tecnica-professionale.

ai fini della sussistenza dei requisiti di capacità tecnica-professionale l'operatore economico deve avere la disponibilità di tutte le risorse umane e tecniche e l'esperienza necessarie per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità.

Art. 11 PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.

La scelta del contraente sarà effettuata con procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.Lgs.50/2016. Si precisa che per favorire la massima partecipazione da una parte, e garantire la concorrenza tra gli operatori economici dall'altra, l'Amministrazione Comunale non procederà ad alcun sorteggio ma inviterà alla fase successiva tutti i concorrenti che avranno manifestato la volontà di partecipare.

L'aggiudicazione del servizio avverrà con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 4 del D.Lgs.50/2016.

Nel caso di offerte che presentino un prezzo manifestamente e anormalmente basso, l'Amministrazione può richiedere all'offerente, prima di procedere all'aggiudicazione, le necessarie giustificazioni e, qualora queste non siano ritenute congrue, la facoltà di rigettare l'offerta con provvedimento motivato del dirigente competente, escludendolo dalla gara.

In caso di parità di due offerte equivalenti verrà chiesto ai concorrenti di effettuare una nuova offerta migliorativa.

In caso di ulteriore parità l'amministrazione ricorrerà all'aggiudicazione tramite sorteggio.

L'amministrazione si riserva di aggiudicare anche in presenza di una sola offerta valida.

L'offerta costituisce impegno per la ditta concorrente; lo sarà per l'Amministrazione solo dopo l'adozione dei conseguenti provvedimenti amministrativi.

Qualora la ditta aggiudicataria non sia in grado di ottemperare all'offerta presentata, è facoltà dell'Amministrazione Comunale revocare l'affidamento e individuare soluzioni alternative a quelle proposte, addebitando i costi aggiuntivi alla ditta inadempiente.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale effettuare controlli sulle autocertificazioni/dichiarazioni sostitutive prodotte, nonché controlli sull'esecuzione del servizio.

Art. 12 EVENTUALI DANNI

L'affidatario risponderà, in ogni caso, direttamente dei danni alle persone ed alle cose, qualunque ne sia la causa o la natura, derivanti dalla propria attività, restando inteso che rimane a suo carico il completo risarcimento dei danni arrecati, senza diritto a compenso alcuno, sollevando l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale.

A tale scopo si impegna a produrre a proprie ed esclusive spese, al momento della stipula del contratto di affidamento del servizio, polizza di assicurazione R.C.T. e R.C.O. con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00, per ogni sinistro con eventuale franchigia a suo esclusivo carico, con clausole che mantengano indenne da responsabilità l'Amministrazione.

Art. 13 PAGAMENTI.

L'Amministrazione provvederà a liquidare direttamente alla ditta aggiudicataria la fattura elettronica presentata mensilmente dopo la verifica dell'avvenuta, regolare esecuzione dell'appalto, secondo le norme che regolano la contabilità degli Enti Pubblici.

Art. 14 PENALITA'.

La ditta aggiudicataria ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione appaltante ogni eventuale variazione che dovesse intervenire nel servizio oggetto del presente capitolato. La medesima ditta sarà tenuta a risarcire l'Amministrazione appaltante del danno causato da ogni inadempienza.

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria rifiuti di eseguire il servizio o trascuri l'adempimento di una qualsiasi delle condizioni stabilite, il Comune – oltre all'applicazione di una penalità del 10% dell'importo di aggiudicazione – procederà alla risoluzione del contratto.

Art. 15 DIVIETO DI CESSIONE

La ditta aggiudicataria si obbliga ad effettuare tutti i servizi compresi nel presente capitolato avvalendosi esclusivamente della propria organizzazione; non può cedere ad altri l'esecuzione delle prestazioni formanti oggetto del servizio di cui al presente capitolato, pena risoluzione del contratto.

Art. 16 NORME SICUREZZA

Sicurezza sul luogo di lavoro: l'affidatario è obbligato a fornire al comune entro 30 giorni dall'aggiudicazione l'indicazione dei contratti collettivi applicati ai lavoratori dipendenti e una dichiarazione in merito al rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti in vigore.

L'affidatario è obbligato ad osservare le misure generali di cui all'art. 15 del D.Lgs. 81/2008, nonché le disposizioni dello stesso decreto applicabili al servizio.

Norme di sicurezza generali: Il servizio appaltato deve svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro e in ogni caso in condizione di permanente sicurezza e igiene.

Art 17 SPESE IMPOSTE E TASSE

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti alla stipulazione ed alla registrazione, se necessaria, del contratto stipulato per il presente servizio, comprese quelle accessorie, sono per intero a carico della ditta concorrente.

Art 18 RISERVATEZZA

Ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003 il Legale Rappresentante dell'Appaltatore è nominato responsabile del trattamento dei dati personali utilizzati per le attività di cui al presente Capitolato, e avrà il compito di identificare e nominare gli operatori incaricati di trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 196/2003 e di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite dal Titolare (Amministrazione Comunale di Carrara).

L'Appaltatore si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura comunque acquisite nello svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto.

Le notizie relative all'attività dell'Amministrazione, comunque venute a conoscenza del personale dell'Appaltatore e/o dal medesimo incaricato in relazione all'esecuzione del contratto, e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento,

archiviazione dati, non debbono in alcun modo e in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte dell'Appaltatore o da parte di chiunque collabori alle attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti degli obblighi di segretezza sopra descritti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare all'Amministrazione.

Art 19 FORO COMPETENTE

Il Foro territoriale di Massa Carrara è competente per le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente disciplinare e del conseguente contratto.

Art. 20 RUP

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è Vitale Guirardo, del Settore Entrate/Attività Produttive.

Per quanto non espressamente previsto e disciplinato con il presente capitolato, si applicano le norme vigenti in materia ed il regolamento per la disciplina dei contratti.

Si precisa che l'Amministrazione, nel rispetto delle disposizioni legislative sulle procedure negoziate non assume alcun vincolo in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale, riservandosi la piena facoltà di avviare eventuali successive negoziazioni, secondo la propria valutazione tecnico discrezionale, idonee all'esecuzione richiesta.

Carrara,

f.to IL DIRIGENTE
(Dott. Guirardo Vitale)