

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA A CARATTERE LOCALE UBICATO A TALAMONE– CIG 7924147CF5

CAPITOLATO DESCRITTIVO DELLE PRESTAZIONI

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il Comune di Orbetello, ai sensi dell'art.12 della L.R.T. n.86/2016 e dell'art. 9 del relativo Regolamento di attuazione, affida a soggetti privati la gestione del servizio di informazione ed accoglienza turistica a carattere locale, da svolgersi presso i locali appositamente allestiti a Talamone.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali con particolare riferimento alla Legge della Regione Toscana n.86/2016, al relativo Regolamento attuativo e 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 disposizioni legislative e regolamentari nazionali e regionali e le disposizioni del Comune di Orbetello potranno apportare in materia.

ART. 2 DURATA DELL'APPALTO

Il servizio dovrà essere svolto dal 1 luglio 2019 al 31 Dicembre 2021 con le modalità indicate agli artt. 5 e 6 del presente Capitolato.

ART. 3 AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo complessivo posto a base di gara soggetto a ribasso per la durata dell'appalto pari a 30 mesi è pari ad **€ 36.600,85 I.V.A. esclusa**, così suddivisi:

La stazione appaltante ha stimato i costi della manodopera considerando, oltre ai costi e all'utile di impresa, anche il riferimento al costo orario di una qualifica attinente alle mansioni da svolgere presso gli uffici info point prevista riconducibili al VI livello del CCNL addetto portineria di alberghi del turismo, tenendo conto del numero delle ore complessive di svolgimento del servizio (1556 ore nell'arco dei 30 mesi) per un costo stimato per il personale di € 27.727,92.

Il prezzo contrattuale deve intendersi comprensivo di tutti i costi necessari alla corretta esecuzione del servizio, in base alle specifiche tecniche del presente capitolato. L'importo contrattuale sarà determinato con l'applicazione del ribasso presentato in sede di gara all'importo complessivo dell'appalto sopra indicato, fatti salvi gli importi non ribassabili.

ART. 4 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

E' richiesto al concorrente, senza nessun ulteriore onere a carico della Stazione Appaltante se non la fornitura degli arredi interni (scrivania e sedia) e delle attrezzature informatiche di base, la disponibilità di locale in loco o di gazebo da collocare in area autorizzata. Tutti i procedimenti di autorizzazione alla collocazione della struttura sono a carico dell'aggiudicatario. Le utenze e i relativi allacci sono interamente a carico dell'aggiudicatario.

ART. 5 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'appalto prevede che debba essere fornita al pubblico l'informazione sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza, sui pubblici esercizi, sulle strutture congressuali, sui servizi di pubblica utilità, sulle attrattive turistiche proprie del territorio del Comune di Orbetello e sul relativo patrimonio turistico, paesaggistico, culturale, storico, artistico ed enogastronomico, sulla disponibilità ricettiva, di ristorazione, sugli itinerari di visita ed escursione nel territorio.

A tal fine, dovranno essere fornite informazioni sia dirette che attraverso i principali social network, nonché materiale informativo prodotto dal Comune (piantine della città, del territorio comunale, cartine stradali della provincia e della regione, annuari delle strutture turistico ricettive, brochure con notizie di carattere storico - artistico - culturale, itinerari artistici tematici, punti d'interesse enogastronomico ecc.).

Dovranno, inoltre, essere fornite:

- informazioni sugli orari dei mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti tali indicazioni;
- assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella relativa compilazione. Sui modelli saranno riportati i dati anagrafici del denunciante, i riferimenti a cui trasmettere la risposta conseguente alla segnalazione, la descrizione dettagliata del reclamo, l'ente competente per gli eventuali controlli ed estremi della relativa comunicazione (a cura dell'ufficio).

L'informazione non dovrà limitarsi all'ambito territoriale del Comune di Orbetello, ma estendersi anche in ambito territoriale sovracomunale fornendo, almeno in forma sintetica, indicazioni e suggerimenti sui vari luoghi di interesse ed eventi presenti in area provinciale e, se richiesti, in area regionale.

In caso di esercizio in forma associata negli ambiti territoriali, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, della L.R.T. 86/2016, dovranno essere fornite informazioni dettagliate ed esaustive e distribuito materiale informativo con riferimento all'ambito territoriale sovracomunale di riferimento o all'ambito per tipologia di prodotto turistico se eventualmente costituito. Rimane fermo l'obbligo di fornire informazioni anche in forma sintetica sul territorio provinciale, come sopra specificato, e, se richieste, anche in ambito regionale.

Per gli anni 2019/2020/2021 potranno essere richiesti ulteriori servizi di informazione durante eventi straordinari in caso di manifestazioni convegnistiche, sportive e fieristiche o per ulteriori esigenze straordinarie, da svolgersi al di fuori delle citate sedi degli info-point, fino ad un massimo di 50 ore l'anno. Tali servizi straordinari saranno limitati al solo territorio del Comune di Orbetello

Ai sensi dell'art. 7 della L.R.T. 86/2016, in conseguenza della convenzione stipulata con l'Agenzia Regionale di Promozione Turistica, è prevista la distribuzione di materiale eventualmente prodotto dal Comune, utilizzando la linea grafica di comunicazione predisposta per la Regione Toscana dall'Agenzia regionale di promozione turistica che sarà disciplinata nella convenzione stessa. È inoltre richiesto un costante collegamento internet tra l'info point e il sistema regionale. L'utenza dovrà essere assistita per effettuare il download dell'applicazione regionale che contiene informazioni relative alle attrattive turistiche della Regione Toscana e del suo territorio.

L'attività degli info-point sarà monitorata, al pari delle strategie e attività nell'ambito turistico di appartenenza, dagli uffici del Servizio Turismo del Comune.

Gli info-point acquisiscono dati di interesse statistico sulla base delle informazioni fornite dall'utenza che accede all'ufficio (nazionalità, sesso, fascia di età, servizio erogato), con le modalità e gli strumenti indicati dall'amministrazione. L'elaborazione e l'analisi di tali dati avverranno a cura degli uffici Comunali. Tali dati sono trasmessi alla competente struttura della Regione, qualora la medesima ne faccia richiesta.

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti che si recheranno presso gli info-point, oppure rispondendo a richieste che pervengono via fax, telefono, posta o e-mail. Il servizio sarà reso altresì inserendo comunicazioni, commenti, immagini, descrizione di eventi ed altre forme di comunicazione consentite sui social network più noti e seguiti, come, a titolo esemplificativo, Facebook, Twitter, Instagram ed eventualmente altri indicati dal Comune, avvalendosi di profili già esistenti o aperti a nome dell'amministrazione comunale. Il rapporto con i social network e siti istituzionali locali e regionali, prevede l'inserimento di testi, concordati con l'ufficio turismo, con obbligo di traduzione almeno in lingua inglese. E' richiesta anche la redazione di una newsletter con cadenza settimanale durante il periodo estivo e quindicinale nelle altre stagioni, rapportandosi con l'ufficio e con la ditta incaricata del caricamento eventi sul sito web "www.Quimaremmatoscana.it".

Le notizie e le informazioni fornite dovranno essere desunte dal sito Internet del Comune di Orbetello, da altri siti Internet, dai social forum sopra indicati o dalle pubblicazioni riconosciute o autorizzate dal Comune.

L'aggiudicatario si impegna a reperire ogni altra informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo previa comunicazione al Comune in merito alle fonti di rilevazione.

L'aggiudicatario si impegna altresì a tenere aggiornato i siti www.orbetelloturismo.it e il sito web e i rispettivi profili social con valenza provinciale "Quimaremmatoscana" con informazioni e notizie sulle materie sopra elencate e sugli eventi organizzati in ambito provinciale, rapportandosi con l'ufficio e con la ditta incaricata del caricamento eventi sul sito.

Il materiale promo-pubblicitario - non necessariamente di esclusiva produzione del Comune di Orbetello - dovrà essere posto in distribuzione secondo le necessità dettate dalla domanda turistica.

Il materiale prodotto a cura e spese dell'aggiudicatario dovrà essere visionato previamente all'Assessorato del Turismo per ottenerne l'assenso.

Il servizio dovrà essere prestato rispettando i principi fondamentali dei servizi di accoglienza ed informazione turistica:

EGUAGLIANZA: L'ufficio si impegna a garantire il rispetto di ognuno nell'erogazione del servizio garantendo il rispetto della privacy, l'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali e vietando ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

CHIAREZZA E CORTESIA: Il personale occupato si impegna a trattare i clienti con rispetto e cortesia, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con cui scambia le informazioni con l'utenza.

PARTECIPAZIONE: Il servizio garantisce la partecipazione dell'utenza alla corretta erogazione del servizio, riconoscendo all'utente il diritto ad ottenere le informazioni richieste, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

IMPARZIALITA': il servizio deve essere prestato in modo obiettivo, giusto ed imparziale garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita fornendo

notizie e informazioni desumibili da pubblicazioni ufficiali, omettendo, comunque di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio.

Il non rispetto delle caratteristiche tipiche dell'informazione turistica pubblica renderà passibile il soggetto aggiudicatario di riverse da parte del Comune di Orbetello, che potranno arrivare fino al giudizio insindacabile di inidoneità del personale e/o alla risoluzione del contratto.

Le valutazioni risulteranno da monitoraggi continui svolti direttamente dal Servizio Turismo.

I locali dovranno essere mantenuti in maniera decorosa, in modo tale da non ledere l'immagine del Comune.

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

L'aggiudicatario si impegna a collaborare con gli altri punti di informazione turistica facenti parte del sistema di Informazione e Accoglienza turistica operante nell'ambito comunale, nell'ambito territoriale sovracomunale e provinciale di riferimento o nell'ambito per tipologia di prodotto turistico se eventualmente costituito.

L'aggiudicatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede, fornite dal Comune, sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o valutazioni sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e fornire suggerimenti per migliorarne la qualità.

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti devono essere tempestivamente trasmesse al Servizio Turismo del Comune.

L'aggiudicatario si impegna ad assicurare il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso l'adozione degli standard che saranno definiti entro la firma del contratto, e la valutazione della conformità dei servizi a tali standard e del soddisfacimento dell'utenza.

L'aggiudicatario dei servizi di cui al presente capitolato non può pubblicizzare esternamente, con insegne o altro mezzo, la propria attività di impresa/presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica. Nel caso di eventi straordinari in ambito turistico/culturale, al soggetto affidatario, previa valutazione del Comune può essere consentito di svolgere servizi verso terzi, estranei a quanto richiesto dal presente capitolato come ad es. la vendita di biglietti. In questi casi saranno di volta in volta stabiliti dal Comune, in accordo con l'affidatario, termini e condizioni di svolgimento dei servizi.

Art. 6 - ORARI

Il servizio dovrà essere prestato secondo le date e gli orari della seguente tabella tenuto conto, che gli uffici di informazione locale siano aperti almeno 4 ore al giorno in orario spezzato e che gli orari possono essere rimodulati sulla base della stagionalità turistica individuata, riferita al comune o all'ambito territoriale.

<p>Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno dell'info-point e riportati nel materiale informativo.</p>	<p>Talamone</p>	<p>anno 2019 dal 16/09 al 30/09 ven/sab/dom, dal 01/07 al 15/9 tutti i giorni, dal 31/10 al 04/11. Per 4 ore al giorno con orario spezzato Totale ore 400</p> <p>anno 2020 dal 06/4 al 13/4, dal 17/4 al 31/5 ven/sab/dom, dal 02/6 al 13/9 tutti i giorni, dal 18/9 al 30/9 ven/sab/dom, dal 28/10 al 01/11. Per 4 ore al giorno con orario spezzato. Totale ore 580</p> <p>Anno 2021 Dal 29/3 al 05/4, dal 9/4 al 23/5 ven/sab/dom, dal 28/5 al 6/6, dal 11/6 al 12/9, dal 29/10 al 2/11. Per 4 ore al giorno con orario spezzato Totale ore 576</p> <p>TOTALE ORE 2019/2020/2021: 1.556</p>
---	------------------------	---

Date e orari degli uffici di informazione potranno essere variati dall'Amministrazione Comunale rispetto alla suddetta tabella, in accordo con il soggetto aggiudicatario, pur mantenendo lo stesso numero di ore complessive, in relazione alla variazione dei flussi turistici ed alle correlate esigenze informative. Le 50 ore per anno previste per il servizio fuori delle sedi degli info-point, se non completamente utilizzate per tale finalità, saranno utilizzate per prolungamenti di orario o aperture in giorni non prestabiliti dal presente capitolato.

Art. 7 PERSONALE IMPIEGATO

L'aggiudicatario dovrà impiegare nell'appalto esclusivamente personale in possesso dei seguenti requisiti, dichiarando nell'offerta un elenco di dieci soggetti che potranno eventualmente essere impiegati a turno:

- età non inferiore a quella prevista per l'iscrizione nelle liste elettorali (18 anni) e non superiore ai 65 anni;
- non essere stati esclusi dall'elettorato politico attivo;
- idoneità fisica all'impiego. Per gli appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge 68/99, dovrà essere accertata la capacità lavorativa e che il grado di invalidità non sia di pregiudizio alla salute o all'incolumità dei compagni di lavoro od alla sicurezza degli impianti. E' fatta salva la tutela per i portatori di handicap di cui alla Legge 104/1992;
- non essere stati destituiti dall'impiego ovvero licenziati per motivi disciplinari da pubbliche amministrazioni;
- il possesso di diploma di maturità di scuola media superiore;
- ottima conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio del Comune e della Provincia di Grosseto e degli strumenti di comunicazione della Regione Toscana;

- capacità ad operare con strumenti informatici e telematici, con particolare attenzione alla gestione delle banche dati e delle piattaforme di comunicazione attinenti al web interattivo, come, a titolo esemplificativo, Facebook, Twitter, Foursquare;
- capacità di redazione delle informazioni dinamiche, al fine di una efficace pubblicazione sia sui mezzi di comunicazione tradizionali (off line) che telematici (on line);
- buona attitudine alle relazioni con il pubblico.

Si richiede inoltre che:

- Il personale addetto deve avere idonea preparazione professionale o esperienziale, per cui saranno valutati come titoli preferenziali, con attribuzione differenziata di punteggio, il possesso di titoli o attestati di partecipazione a corsi di formazione sulla promozione turistica e marketing, in possesso di titolo di studio attinente il servizio oggetto dell'appalto (diploma di istituto tecnico per il turismo, diploma di liceo linguistico, diploma di laurea in economia e gestione dei servizi turistici o equipollenti, diploma di laurea in lingue o equipollenti), il possesso di certificazioni informatiche, come specificato nei criteri relativi all'offerta tecnica;
- Il personale deve conoscere la lingua inglese almeno con riferimento al livello B1 ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) di cui alla Risoluzione del Consiglio d'Europa del novembre 2001. La conoscenza di ulteriori lingue tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo e russo, implica un'attribuzione di maggior punteggio in sede di gara come specificato nei criteri relativi all'offerta tecnica. A comprovare la conoscenza delle lingue è richiesta all'aggiudicatario e al secondo in graduatoria, la certificazione di cui sopra.
- deve frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana, senza oneri aggiuntivi per l'ente appaltante. La partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in un apposito registro a cura del gestore dell'ufficio informazione.

L'Amministrazione, durante la durata dell'appalto, potrà richiedere la sostituzione degli addetti che risultassero non idonei o non adeguatamente preparati. Il gestore dovrà procedere alla sostituzione entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione. Il gestore è tenuto ad applicare integralmente, nei confronti del proprio personale addetto ai servizi di cui al presente appalto, tutte le norme di legge e quelle contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, e in quelli integrativi che intende applicare.

L'impresa deve prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti si svolgano in condizioni permanenti di igiene e sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale.

Art. 19 CLAUSOLA SOCIALE

Nel rispetto e ai sensi dell'art. 50 D.Lgs. 50/2016 e della Sentenza Cons. Stato, VI, n. 5890/2014, in caso di aggiudicazione l'Appaltatore si impegna, in via prioritaria, ad assumere e utilizzare per l'espletamento del servizio, qualora disponibile, il personale adibito al servizio quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'Appaltatore subentrante, anche al fine di garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, fondamentale per la prestazione di cui all'oggetto.

Art. 8 COPERTURA ASSICURATIVA

Nell'esecuzione del contratto, l'operatore economico è responsabile per danni arrecati a persone o cose, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, con conseguente esonero del Comune di Grosseto da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo. L'operatore economico prima della sottoscrizione del contratto, deve stipulare una polizza assicurativa, RCT/RCO con massimale unico non inferiore a euro 1.000.000,00 con primaria compagnia per l'intero periodo di vigenza contrattuale a copertura del rischio per responsabilità civile del medesimo verso terzi e verso prestatori di lavoro, nello svolgimento di tutte le attività di cui al presente appalto. Il massimale della polizza assicurativa s'intende per ogni evento dannoso o sinistro, e deve prevedere la rinuncia dell'assicurato a qualsiasi eccezione nei confronti del Comune di Orbetello.

ART. 9 OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

Il contraente è tenuto ad osservare tutte le disposizioni generali del Comune di Orbetello, assumendo a suo carico tutte le responsabilità civili e penali relative al servizio in oggetto ed ogni responsabilità per danni alle persone, alle cose ed a terzi derivante dal servizio affidato. In particolare, l'impresa si obbliga, senza speciale compenso, ad adottare nell'esecuzione del servizio tutti quei mezzi, procedimenti e cautele che valgano ad eliminare la possibilità di qualunque danno, infortunio, disgrazia agli addetti ed alle persone che sul lavoro e nell'attività di servizio abbiano ingerenza, nonché ai terzi, sollevando il Comune di Orbetello da ogni responsabilità. A tal fine, il contraente è tenuto a provvedere alle assicurazioni obbligatorie.

L'appaltatore dovrà individuare tra i dieci soggetti proposti e dichiarare nell'offerta un coordinatore delle attività di servizio che dovrà curare la corretta organizzazione delle attività medesime e provvedere al controllo e coordinamento del personale e a cui dovranno essere conferiti i poteri necessari per tutti gli adempimenti inerenti al corretto svolgimento del contratto.

Il coordinatore sarà il referente diretto del Servizio Cultura e Turismo del Comune di Orbetello per gli aspetti organizzativi e gestionali dell'attività e dovrà essere disponibile a partecipare ad eventuali incontri programmati dal Comune per la verifica dell'andamento delle attività.

Il coordinatore nominato dall'impresa avrà la piena rappresentanza della stessa nei confronti del Comune di Orbetello; pertanto eventuali contestazioni di inadempienza e/o irregolarità fatte in suo contraddittorio avranno lo stesso valore che fossero fatte direttamente al legale rappresentante dell'impresa.

L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di comunicare al Comune ogni variazione della propria ragione sociale o trasformazione della medesima, nonché ogni mutamento inerente l'amministrazione e/o rappresentanza. In tale ipotesi è facoltà del Comune di risolvere il contratto, senza che l'aggiudicataria possa eccepire inadempimenti alcuni nei confronti del Comune stesso.

ART. 10 MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA'

Il Coordinatore di cui all'art. precedente provvede al monitoraggio delle attività finalizzato all'ottimizzazione del servizio stesso. Il coordinatore identificato sarà tenuto a realizzare appositi report trimestrali relativi a:

- numero visitatori giornalieri;
- Paese di provenienza;
- mezzo di trasporto utilizzato per raggiungere la destinazione;
- modalità di scelta della destinazione (Internet, Agenzie Viaggio, Tour Operator, pubblicità su riviste, ecc.).

ART. 11 PENALITA': FATTISPECIE E MODALITA' DI APPLICAZIONE

L'Aggiudicatario dovrà eseguire il servizio oggetto del presente appalto a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni indicate nel presente capitolato e nella convenzione.

Il mancato e non puntuale rispetto degli obblighi contenuti nel presente capitolato, nell'offerta tecnica, nell'offerta economica e nel contratto, qualora dipenda da cause imputabili all'Aggiudicatario, comporta l'applicazione di formali richiami scritti da parte del committente. L'applicazione di un numero massimo di richiami pari a tre comporterà l'applicazione di penali di importi variabili tra € 100,00 e € 1.000,00 a seconda della gravità;

ART. 12 PRESTAZIONI ACCESSORIE

L'appaltatore potrà essere chiamato a svolgere ulteriori attività correlate o funzionali a quelle indicate nel presente capitolato o a revisioni delle prestazioni e modalità di esecuzione del servizio. che dovessero rendersi necessarie durante il periodo contrattuale, anche con riferimento all'entrata in vigore del Regolamento di attuazione della L.R.T. n. 86/2016.

In tal caso si procederà ad una rinegoziazione con la ditta incaricata nel rispetto dei limiti di legge.