

COMUNE DI REGGIO EMILIA

Udp Marketing Territoriale, attrattività del centro storico e Turismo

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL'UFFICIO INFORMAZIONI, ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE TURISTICA - IAT-R DI REGGIO EMILIA

SOMMARIO

FINALITÀ

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO

ART. 3 - AMMONTARE DELL'APPALTO..

ART. 4 - VARIAZIONI DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE

ART 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

5.1 - SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ASSISTENZA TURISTICA MEDIANTE ATTIVITÀ DI FRONT-OFFICE

5.2 - SERVIZIO DI PRENOTAZIONI DELLA RICETTIVITÀ E DEI SERVIZI TURISTICI, ISCRIZIONI A EVENTI E LABORATORI, VENDITA GADGET

5.3 - SERVIZIO DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO, MEDIANTE RACCOLTA, ELABORAZIONE, PRODUZIONE, AGGIORNAMENTO, COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE PRINCIPALI INFORMAZIONI TURISTICHE (SOPRATTUTTO IN AMBITO DIGITAL E SOCIAL) DA GESTIRSI ANCHE COME ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

5.4 SERVIZI TRASVERSALI E INTEGRATI

ART. 6 - MODELLO OPERATIVO DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

ART. 7 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

ART. 8 - EROGAZIONE DEI SERVIZI

ART. 9 - CUSTOMER SATISFACTION

ART. 10 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

ART 11 - FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

ART. 12 - PREVENZIONE SICUREZZA E ANTINFORTUNISTICA SUI LUOGHI DI LAVORO

ART. 13 - ADEGUAMENTO DEL COSTO DEL SERVIZIO

ART. 14 - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

ART. 15 - OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

ART. 16 - OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

ART. 17 – SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

ART. 18 - DUVRI (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze)

- ART. 19 - OBBLIGHI DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO
- ART. 20 - POTERE DI INDIRIZZO, CONTROLLO E VIGILANZA. REPORTISTICA
- ART. 21 - INADEMPIENZE E PENALITÀ
- ART. 22 - GARANZIA DEFINITIVA
- ART. 23 - ASSICURAZIONI ED OBBLIGHI DI RISARCIMENTO DEL DANNO
- ART. 24 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 25 - RISOLUZIONE PER DECADENZA DEI REQUISITI MORALI
- ART. 26 - DISDETTA DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO
- ART. 27 - DIRITTO DI RECESSO DA PARTE DEL COMMITTENTE
- ART. 28 - CONDIZIONI GENERALI
- ART. 29 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA
- ART. 30 - FORMA DEL CONTRATTO
- ART. 31 - SPESE E ONERI ACCESSORI
- ART. 32 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE
- ART. 33 - CESSIONE DI CREDITO – CESSIONE DEL CONTRATTO
- ART. 34 - ESSENZIALITÀ DELLE CLAUSOLE
- ART. 35 - DISCORDANZE NEGLI ATTI CONTRATTUALI
- ART. 36 - IMPEGNO DI RISERVATEZZA
- ART. 37 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- ART. 38 - DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- ART. 39 - CODICE DI COMPORTAMENTO E “PANTOUFLAGE”
- ART. 40 - DICHIARAZIONE RELATIVA ALL'APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DELL'ART. 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE
- ART. 41 - NORMA FINALE E DI RINVIO

FINALITÀ

Il presente documento è redatto secondo i dettami della Delibera di Giunta regionale n.2188 del 12.12.2022 e ss.mm.ii. (di seguito indicata come DGR 2188/2022e ss.mm.ii.), in quanto trattasi del riferimento normativo per l'organizzazione degli Uffici di Informazione Turistica della Regione Emilia Romagna in attuazione delle disposizioni contenute nella L.R. 4/2016.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Le prestazioni illustrate nel presente allegato tecnico riguardano la gestione dell'Ufficio Informazioni Turistiche di Reggio Emilia, situato attualmente in Via Farini 1/A riconosciuto quale IAT sulla base del DGR 2188/2022, della Legge Regionale 4/2016 e della Determina di Destinazione Turistica Emilia n. 50 del 02/10/2023.

Il Comune di Reggio Emilia (di seguito denominato “*Stazione Appaltante* ovvero S.A.”) intende potenziare e migliorare la qualità dei servizi turistici attualmente offerti (con attività sia di front office che di back office), introducendo il servizio di **prenotazione** dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive limitatamente al turismo in entrata

in Regione Emilia Romagna (ovvero IAT-R), con l'obiettivo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico della città di Reggio Emilia e del territorio provinciale. Il progetto di passaggio da IAT tradizionale (Informazione e Accoglienza Turistica) a IAT-R (R = Reservation, cioè IAT che effettua anche il servizio di prenotazione) potrà contribuire a rafforzare l'immagine della città di Reggio Emilia e del territorio quale destinazione turistica ed incrementarne la notorietà.

Il potenziamento dell'ufficio IAT è finalizzato al miglioramento del servizio sia di front office, che di back office. Nel primo caso, s'intende innalzare la qualità e la quantità del servizio di accoglienza, informazione e assistenza verso il visitatore, ad esempio ampliando anche le fasce di apertura dell'ufficio, soprattutto in occasione di particolari eventi e/o dei periodi di maggior affluenza.

Dal lato back office, è invece intenzione dell'Amministrazione comunale potenziare l'attività di raccolta, elaborazione e aggiornamento, diffusione delle principali informazioni turistiche, incrementando l'attività di promozione turistica in ambito *digital e social*, con l'obiettivo di aumentare la conoscenza del prodotto "destinazione Reggio Emilia".

In sintesi, sono oggetto del presente appalto la gestione dei servizi relativi a:

- **servizio di accoglienza, informazione e assistenza turistica** mediante attività di front office;
- **servizio di prenotazioni della ricettività e dei servizi turistici;**
- **iscrizioni a eventi e laboratori;**
- **vendita gadgets;**
- **servizio di comunicazione e promozione turistica del territorio, mediante raccolta, elaborazione, produzione, aggiornamento e diffusione delle principali informazioni turistiche (soprattutto in ambito *digital e social*) da gestirsi anche come attività di back office;**
- **servizi trasversali e integrati.**

Il servizio dovrà essere svolto:

- secondo gli standard minimi e di qualità indicati nella DGR 2188/2022 e ss.mm.ii. della Regione Emilia Romagna (della quale si veda in particolare l'Allegato 1 "*Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica e per il loro finanziamento*"(Testo coordinato));
- e secondo quanto stabilito:
 - a) dalla L.R. 4/2016 "*Ordinamento turistico regionale - Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promo-commercializzazione turistica*";
 - b) dalla Determina di Destinazione Turistica Emilia n. 50 del 02/10/23
 - c) dal "*Piano strategico di sviluppo del turismo*" del Comune di Reggio Emilia del giugno 2021;
 - d) dalla Legge Regionale 31 marzo 2003, n. 7, "*Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici*".

L'aggiudicatario dovrà possedere l'autorizzazione all'esercizio dell'attività di **agenzia di viaggio**, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art. 21 della L.R. E-R n. 7/2003 e ss.mm. ii), condizione essenziale per esercitare l'attività di Reservation.

L'Aggiudicatario del servizio dovrà inoltre provvedere alla gestione dei canali di comunicazione attivati dal Comune di Reggio Emilia ai fini della promozione turistica, unitamente allo svolgimento del ruolo di Redazione Locale all'interno del complessivo Sistema Informativo per il Turista regionale, secondo la L.R. 4/2016; nel contempo il medesimo dovrà garantire la gestione unitaria sia dei servizi di informazione che dei servizi di accoglienza e prenotazione e non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne o altri materiali, la propria presenza all'interno dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica.

La S.A. provvederà ad aggiornare le attuali vetrofanie che contraddistinguono l'ufficio IAT con il marchio collettivo regionale che contraddistingue la prenotazione, come previsto nell'Allegato1 della Delibera di Giunta Regionale 2188/2022.

L'Aggiudicatario sarà tenuto in futuro ad adeguare il servizio alle nuove direttive che verranno emanate, concordando ogni attività con la S.A.

ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO

Il presente appalto avrà la durata di 36 mesi e decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data del verbale di consegna, indicativamente a partire da marzo 2024. La S.A. si riserva, a suo insindacabile giudizio, di rinnovare, con apposito atto, l'affidamento del servizio al medesimo Aggiudicatario per ulteriori 24 mesi, da comunicare allo stesso tramite PEC, almeno 6 mesi prima della scadenza del terzo anno.

La S.A. avrà la facoltà di ordinare, in caso di urgenza, l'esecuzione anticipata del contratto, in tutto o in parte, all'Aggiudicatario, che dovrà dare immediato corso alla stessa, attenendosi alle indicazioni fornite nella comunicazione di aggiudicazione. In caso di mancata sottoscrizione del contratto, l'esecutore avrà diritto soltanto al pagamento del servizio già fornito.

La S.A., ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.Lgs 36/2023 e ss.mm.ii, si riserva la facoltà di proroga del servizio per un periodo non superiore a sei (06) mesi e comunque per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Stazione Appaltante.

ART. 3 - AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo a base di gara, riferito all'intera durata del servizio di 36 mesi, è complessivamente stimato in € **597.875,04** oltre IVA se dovuta comprensivo di tutti gli oneri diretti e riflessi conseguenti all'affidamento in oggetto, inclusi costi e oneri non soggetti a ribasso: € **417.875,04** di manodopera e € **3.600,00** di sicurezza.

La fornitura del servizio oggetto del presente appalto è da intendersi "a corpo".

TABELLA COSTI		
DESCRIZIONE	IVA ESCLUSA	IVA INCLUSA
IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO (36 mesi)	€ 180.000,00	€ 219.600,00
OPZIONE RINNOVO BIENNALE (24 mesi)	€ 120.000,00	€ 146.400,00
OPZIONE PROROGA TECNICA (6 mesi)	€ 30.000,00	€ 36.600,00
VALORE STIMATO APPALTO (escluse spese personale)	€ 330.000,00	€ 402.600,00

TABELLA COSTI PERSONALE		
IMPORTO	(36 mesi)	€ 417.875,04
OPZIONE RINNOVO BIENNALE	(24 mesi)	€ 278.582,40
OPZIONE PROROGA TECNICA	(6 mesi)	€ 69.645,84
TOTALE		€ 766.103,28

I costi sono stati calcolati considerando il costo medio orario per i dipendenti di aziende da 16 a 50 dipendenti del terziario riportati nella tabella ministeriale dell'ottobre 2010, relativa al territorio di Reggio Emilia. (*Tabella del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali* pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 289 del 29.12.2010 e relativa ad Aziende del terziario e della distribuzione dei servizi di Reggio Emilia), aggiornato dal **CCNL - CONTRATTO COLLETTIVO TERZIARIO, DISTRIBUZIONE E SERVIZI - ANNO 2023**.

TABELLA ONERI SICUREZZA		
IMPORTO	(36 mesi)	€ 3.600,00
OPZIONE RINNOVO BIENNALE	(24 mesi)	€ 2.400,00
OPZIONE PROROGA TECNICA	(6 mesi)	€ 600,00
TOTALE		€ 6.600,00

L'importo del contratto per l'intero periodo di durata dello stesso è quello che risulterà dall'aggiudicazione definitiva, tenuto conto del ribasso offerto in sede di gara.

Il corrispettivo dovuto dalla S.A. è da intendersi comprensivo di tutti gli oneri direttamente o indirettamente connessi all'esecuzione del servizio.

L'Operatore Economico dovrà predisporre la propria offerta considerando anche gli adeguamenti contrattuali programmati per tutta la durata dell'appalto.

ART. 4 - VARIAZIONI DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE

La S.A. si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 120 comma 9 D.Lgs 36/2023, di richiedere all'Aggiudicatario variazioni in aumento o diminuzione rispetto alle prestazioni previste nei limiti del quinto dell'importo contrattuale, alle medesime condizioni offerte in sede di gara e quelle previste nel presente capitolato.

ART 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

I servizi sono di seguito descritti:

5.1 - SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ASSISTENZA TURISTICA MEDIANTE ATTIVITÀ DI FRONT-OFFICE

Al fine di una corretta e aggiornata informazione al turista, gli operatori dello IAT- R dovranno provvedere ad una costante raccolta, trattamento e diffusione delle informazioni turistiche a livello locale, provinciale e regionale con distribuzione gratuita di un kit minimo di materiali informativi.

Le informazioni dovranno essere fornite in loco, via e-mail, telefono, posta e mediante tutti i canali comunicativi, compresi *digital* e *social*, previsti dal presente appalto, anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito.

Nel dettaglio, le attività consistono in:

- informazioni sugli itinerari culturali, storici, artistici, folkloristici, enogastronomici e naturali della città, del territorio provinciale e regionale;
- informazioni sulle principali manifestazioni ed eventi cittadini e del territorio anche mediante la gestione dei 3 canali social Facebook, Twitter ed Instagram, ovvero ulteriori che dovessero rendersi disponibili nel corso dell'appalto;
- assistenza al turista, anche in lingua straniera;
- distribuzione di materiale informativo e promozionale;
- vendita di materiale di promozione turistica, pubblicazioni e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente;
- segreteria telefonica attiva durante la chiusura del servizio che fornisca, almeno in due lingue, italiano e inglese, gli orari di apertura.
- informazioni sulle strutture ricettive della città e del territorio;
- informazioni di base per favorire la mobilità dei cittadini verso la provincia e altre destinazioni dell'Emilia Romagna;
- indirizzi, orari e modalità di accesso ad altri punti informativi provinciali e regionali;
- prenotazione e vendita di servizi turistici nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;
- attività di supporto all'Amministrazione comunale in occasione di eventi e manifestazioni anche con la gestione di punti informativi specificatamente dedicati.

Il materiale informativo per il turista (kit minimo in distribuzione gratuita) sarà fornito dalla S.A. e l'Aggiudicatario s'impegnerà a monitorarne le dotazioni, in modo da garantirne la costante disponibilità, ed a collaborare per l'aggiornamento delle informazioni in esso contenute.

Al termine dell'affidamento l'Aggiudicatario dovrà riconsegnare alla S.A. il materiale promozionale non distribuito e rimasto a magazzino. L'Aggiudicatario dovrà inoltre utilizzare il materiale di proprietà comunale presente nel magazzino della Stazione Appaltante al momento dell'aggiudicazione dell'appalto.

Monitoraggio

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio dovrà monitorare, su base giornaliera, i flussi di accesso al front office, rilevando i dati minimi di cui all'allegato 1 della DGR 2188/2022 e ss.mm.ii. della Regione Emilia Romagna *"Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione turistica e per il loro finanziamento"*

2.1.4 Sistema di monitoraggio.

Le rilevazioni dovranno essere effettuate nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo n. 679/2016 in merito al trattamento dei dati personali.

Ai fini dell'inoltro all'Autorità competente l'ufficio dovrà raccogliere i reclami degli utenti dovuti ad eventuali disservizi tramite apposite schede e offrire eventuale assistenza al turista per la compilazione.

Accanto all'erogazione di informazioni e accoglienza turistica, l'Aggiudicatario dovrà svolgere un'attività di gestione archivio e magazzino materiale che preveda:

- sistema di gestione carico/scarico del materiale per garantire un'efficiente distribuzione e tempestiva ristampa dei materiali utili all'informazione turistica, il tutto in coordinamento e collaborazione con la S.A.;

- predisposizione degli invii del materiale turistico tramite posta o corriere (a carico dell'Aggiudicatario) in Italia e all'estero, nell'ambito di fiere o manifestazioni a carattere turistico su richiesta della S.A. in accordo anche con Destinazione Turistica Emilia e APT Servizi della Regione Emilia Romagna fino ad un massimo di 10 all'anno;

5.2 - SERVIZIO DI PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE, PRENOTAZIONI DELLA RICETTIVITÀ E DEI SERVIZI TURISTICI, ISCRIZIONI A EVENTI E LABORATORI, VENDITA GADGETS

Lo IAT-R di Reggio Emilia dovrà effettuare la prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento con le modalità previste dalla L.R. 4/2016 e dalla DGR 2188/2022

In particolare, in accordo con la S.A, dovranno essere erogati i seguenti servizi minimi:

- a) prenotazione e vendita pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli ed eventi nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;
- b) realizzazione e sviluppo di pacchetti turistici finalizzati alla valorizzazione dei principali eventi nonché delle eccellenze del territorio, su piattaforme on line, nel rispetto dei principi di imparzialità, uguaglianza e trasparenza nei rapporti con gli operatori coinvolti e/o aderenti;
- c) accoglienza dei potenziali "futuri turisti" che si avvalgono dei servizi offerti dagli I.A.T. per organizzare un soggiorno sul territorio;
- d) vendita di materiali turistici e gadgets, individuati preventivamente e obbligatoriamente in accordo e condivisione con la S.A.;
- e) partecipazione all'organizzazione di alcuni eventi sul territorio comunale, nonché fiere e workshop sul territorio regionale/nazionale, in accordo con l'Amministrazione, fino ad un massimo di 10 l'anno (lat Mobile)

Per l'incasso dei proventi derivanti dai servizi di cui al comma d) l'Aggiudicatario dovrà dotarsi di registratore di cassa e POS. Tali proventi resteranno di esclusiva proprietà dell'Aggiudicatario, che avrà l'obbligo di concordare tariffe e prezzi con la S.A.

5.3 - SERVIZIO DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO, MEDIANTE RACCOLTA, ELABORAZIONE, PRODUZIONE, AGGIORNAMENTO, COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLE PRINCIPALI INFORMAZIONI TURISTICHE (SOPRATTUTTO IN AMBITO DIGITAL E SOCIAL) DA GESTIRSI ANCHE COME ATTIVITÀ DI BACK OFFICE.

All'Aggiudicatario sarà richiesto di partecipare attivamente alla promozione e veicolazione degli eventi ed iniziative realizzate dal Comune di Reggio Emilia sia attraverso i canali a disposizione e la proposta degli stessi allo sportello, che nella fase di organizzazione attraverso l'individuazione di percorsi/target specifici da realizzare e attivare in collaborazione con i soggetti turistici della città (tour operator, guide, strutture ricettive e ristorative ecc).

Tale attività andrà poi integrata e supportata a livello di comunicazione verso l'esterno, attraverso i canali disponibili.

In dettaglio dovranno essere erogati i seguenti **servizi minimi**:

- attività redazionale sul sito www.reggioemiliawelcome.it con raccolta, elaborazione, produzione, aggiornamento di materiali e loro pubblicazione, compresa l'intera sezione eventi e il relativo calendario. Il sito Internet reggioemiliawelcome.it è basato sul sistema di gestione dei contenuti multiplatforma, CMS Plone Internet;
- attività redazionale e di aggiornamento del sito regionale Emiliaromagnaturismo.it e del collegato sito di Destinazione Emilia.

Tali attività saranno da svolgersi in collaborazione e sotto la stretta Direzione degli Uffici dell'Amministrazione comunale preposti, con cui settimanalmente si svolgeranno riunioni programmatiche;

- creazione, gestione e manutenzione newsletter periodiche per eventi (attuale: newsletter IAT) con sistema di iscrizione e cancellazione automatica da parte degli utenti;
- attività in raccordo con la redazione del sito internet comunale per la promozione di eventi di particolare rilievo;
- gestione e sviluppo, in accordo subordinato con la Redazione Locale, e con interazioni con gli utenti, dei profili social per la promozione turistica della città e del territorio o per specifici eventi sui canali social già attivi:
 - Facebook
 - Instagram
 - X (Twitter)
- realizzazione ed inserimento video turistici (Reel e simili) su canali Social dell'Ente;
- aggiornamento touch screen interno all'ufficio;
- gestione e implementazione realtà virtuale con gli Oculus turistici in uso all'ufficio;
- caricamento e aggiornamento immagini dei video presenti in ufficio;
- caricamento informazioni su eventuali app turistiche che potranno implementarsi in futuro;
- pubblicazione di gallerie fotografiche e notizie in tempo reale sui canali social e sul web in occasione di grandi eventi;
- implementazione e gestione di archivio video e immagini a carattere turistico del Comune di Reggio Emilia;
- collaborazione con gli enti locali del territorio e con network turistici cui partecipa l'Amministrazione comunale per la gestione e l'implementazione delle banche dati rivolte al turista;
- collaborazione con i mezzi di comunicazione e partecipazione diretta a campagne di promozione e comunicazione dell'Amministrazione comunale.

Le pubblicazioni sui canali social avverranno secondo un piano redazionale definito dalla S.A.

L'Aggiudicatario dovrà coordinarsi con l'ufficio competente del Comune di Reggio Emilia per eventuali problematiche di tipo tecnico manutentivo riferite al sito internet reggioemiliawelcome.it

Sarà a carico dell'Aggiudicatario del presente appalto l'assistenza tecnica per la gestione dei canali social, quale, ad esempio, inserimento redattori, assistenza in caso di problemi relativi all'accesso o alla sicurezza per il canale, in caso di problemi in pubblicazione, in caso di modifica di parametri di sicurezza per l'accesso o l'impostazione della pagina e simili.

L'Aggiudicatario dovrà inviare statistiche in merito ai diversi canali di comunicazione (sito internet, canali social, ecc) con periodicità concordata con la S.A.

Nell'ambito dei servizi di comunicazione e promozione territoriale mediante la diffusione e la condivisione di informazioni turistiche, l'Aggiudicatario dovrà adeguarsi alle eventuali evoluzioni dei canali comunicativi (ad esempio, nuovi siti internet in sostituzione di quelli esistenti).

5.4 - SERVIZI TRASVERSALI E INTEGRATI

L'Aggiudicatario dovrà:

- partecipare ai tavoli appositamente costituiti dalla Stazione Appaltante;
- supportare la S.A. nella redazione dei calendari annuali degli eventi a rilevanza turistica;

- promuovere azioni di coordinamento con gli altri IAT del territorio reggiano, finalizzate allo scambio informativo.

Particolare attenzione dovrà essere posta all'organizzazione, in collaborazione con gli uffici dell'Amministrazione:

- di visite turistiche alla città;
- all'accoglienza di troupe televisive, cinematografiche, giornalisti di settore, blogger e opinion leader in campo turistico ecc. sviluppando una rete di relazioni e di collaborazione con gli operatori del territorio per garantire la miglior ospitalità possibile;
- lezioni di "Scuola di territorio" con incontri ed itinerari rivolti agli operatori turistici per approfondire la conoscenza della città.

Per l'espletamento di tali servizi trasversali e integrati l'Aggiudicatario metterà a disposizione personale qualificato (Guide turistiche, formatori, esperti).

ART. 6 - MODELLO OPERATIVO DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

L'Aggiudicatario opererà secondo le modalità e i programmi di funzionamento dei servizi previsti dalla S.A. così come descritto nel presente capitolato.

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto dovrà gestire e coordinare l'esecuzione del contratto nel suo complesso.

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto dovrà impegnarsi a mettere in grado l'Aggiudicatario di svolgere correttamente i servizi sopra specificati.

Laddove il presente capitolato indichi un termine di scadenza espresso in giorni, esso è da intendersi riferito a giorni solari, fatta salva diversa specifica previsione.

ART. 7 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Sarà cura della S.A. mettere a disposizione dell'Aggiudicatario appositi locali/spazi presso le proprie sedi, per tutta la durata contrattuale, completi di arredi e della strumentazione informatica necessaria per lo svolgimento del servizio, di cui verrà redatto verbale di consegna al momento dell'effettivo avvio delle attività. All'Aggiudicatario saranno consegnate le chiavi di accesso ai locali. Resteranno in carico alla S.A. la manutenzione ordinaria e la pulizia dei locali nonché le utenze di acqua, riscaldamento, luce e telefono, fatto salvo l'accertamento da parte dell'Amministrazione di uso improprio di tali utenze. Qualora la S.A. valutasse un cambio di sede dell'ufficio IAT-R, sempre nel rispetto degli standard previsti dalla DGR 2188/2022 e ss.mm.ii., l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati, in accordo e in collaborazione con la Stazione Appaltante. L'Ufficio è attualmente locato in Via Farini 1/A.

Le riunioni programmatiche e gli incontri organizzativi potranno svolgersi anche presso altre sedi/spazi del Comune di Reggio Emilia.

ART. 8 - EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Affidatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati secondo quanto indicato di seguito:

- APERTURA AL PUBBLICO DELL'UFFICIO IAT-R (FRONT OFFICE)

- dal 1 marzo al 31 ottobre (periodo di alta affluenza) con apertura dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.30; lunedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.
- dal 1 novembre al 28/29 febbraio (periodo di bassa affluenza) con apertura dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 17.00; lunedì chiuso

L'ufficio dovrà inoltre **garantire l'apertura** (con orario dalle 10.00 alle 16.00) nei seguenti **giorni festivi**: 6 gennaio, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 dicembre.

È prevista invece la **chiusura** nei seguenti **giorni festivi**: 25 dicembre, 26 dicembre, 1 gennaio, 1 novembre.

Dovrà essere garantita la compresenza di almeno due operatori in tutti gli orari di apertura dell'ufficio.

Articolazioni straordinarie dell'orario di apertura potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante in occasione di particolari eventi e/o festività nella misura massima di 5 volte/anno, anche in ambito serale.

L'articolazione del piano orario potrà essere rimodulata dalla S.A. tenendo conto dei flussi turistici rilevati periodicamente, senza ulteriore aggravio economico.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un numero di operatori adeguato allo svolgimento di tutti i servizi (front office e back office) oggetto del presente appalto.

Durante l'esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'impiego degli operatori indicati nel proprio progetto organizzativo-gestionale, tenendo conto di tutte le attività e i servizi da erogare, anche in presenza sia di picchi di affluenza presso l'ufficio, sia in occasione di particolari eventi e manifestazioni e fiere fuori sede, così come indicato al punto 5.2.

ART. 9 - CUSTOMER SATISFACTION

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a predisporre ed applicare un sistema di customer satisfaction per rilevare almeno annualmente il livello di gradimento dei servizi oggetto dell'affidamento. Il testo ed i contenuti degli strumenti di rilevazione dovranno essere approvati dalla S.A. Con periodicità almeno annuale la Stazione Appaltante e l'Aggiudicatario si incontreranno al fine di esaminare i dati emersi dal controllo di risultato e per determinare le eventuali azioni correttive per garantire che la qualità rilevata e quella attesa siano convergenti. L'esito delle riunioni comuni sarà verbalizzato con l'annotazione delle eventuali azioni da intraprendere a cui l'Aggiudicatario dovrà dar corso.

Rendicontazione dell'attività

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a monitorare su base giornaliera i flussi di accesso al front office, rilevando i seguenti dati minimi: tipologia di accesso, lingua di contatto, ambito territoriale di interesse, modalità di richiesta, ambito di interesse, servizi forniti.

I dati, rilevati quotidianamente, saranno aggregati annualmente per l'invio delle Rendicontazioni agli Enti di riferimento: Destinazione Turistica Emilia e Regione Emilia Romagna, secondo quanto previsto dagli standard indicati nella DGR 2188/2022, e successive ed eventuali modifiche e integrazioni.

ART. 10 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Si valuta di non inserire la clausola sociale di cui all'art. 57 D.Lgs 36/2023 relativamente al personale attualmente addetto, in quanto lo stesso è dipendente del Comune e tale resterà, con altri compiti, anche dopo la stipula del contratto di appalto.

L'Aggiudicatario provvederà direttamente, assumendosene tutti gli oneri, all'assunzione del personale necessario a garantire i servizi indicati ai precedenti articoli.

Entro la data di avvio del servizio l'Aggiudicatario dovrà comunicare al Responsabile del contratto i nominativi del personale impiegato nel servizio.

Per ciascun addetto dovranno essere fornite le complete generalità ed i titoli di servizio richiesti dal presente capitolato per il profilo professionale, con l'obbligo di mantenere aggiornato l'elenco nel caso in cui si verificassero sostituzioni, dandone in ogni caso

tempestiva comunicazione al Responsabile del contratto, o suo delegato, e comunque non oltre 48 ore prima della sostituzione.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a dotare gli operatori di apposito tesserino di riconoscimento, da apporsi in modo visibile sull'abito indossato durante il servizio.

Il personale in servizio al pubblico dovrà avere un abbigliamento adeguato e dovrà essere fisicamente idoneo a svolgere il compito cui risulta assegnato.

Spetterà al Responsabile dell'esecuzione del contratto chiedere la sostituzione del personale qualora, a proprio insindacabile giudizio, non espletasse in modo adeguato i compiti propri del servizio come descritti nel presente capitolato.

Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione del personale entro cinque giorni successivi al ricevimento della comunicazione.

L'Aggiudicatario sarà responsabile della correttezza e della riservatezza del personale adibito al servizio.

Sarà cura dell'Aggiudicatario dare disposizioni affinché il proprio personale, nell'espletamento delle proprie mansioni, rispetti tutte le indicazioni di correttezza e diligenza richieste dal servizio di cui trattasi per quanto riguarda i rapporti con gli utenti, l'uso corretto dei materiali e il rispetto delle regole stabilite per la sicurezza degli ambienti dove si svolge l'attività.

Dovrà essere inoltre garantita, salvo casi di forza maggiore, la stabilità del personale e la sostituzione in caso di assenza degli operatori titolari per malattia, maternità, ecc..

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad osservare, nei confronti del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto, la normativa prevista in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

L'attività richiesta al personale individuato dovrà essere considerata preferibilmente a tempo pieno; è facoltà dei partecipanti alla gara di applicare soluzioni d'impiego diversificate del personale (tipo part-time), comunque nel rispetto delle sopraindicate caratteristiche di servizio. Tali soluzioni diversificate non potranno in ogni caso riguardare il **Responsabile della gestione tecnica e dell'organizzazione dei servizi (Team Manager)**

L'Aggiudicatario dovrà garantire le seguenti competenze professionali minime degli operatori - adeguate allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto - secondo le caratteristiche minime di servizio indicate nel presente capitolato.

Requisiti del personale impiegato al front office

Almeno un operatore deve possedere i seguenti requisiti:

1. Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:

- Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo, ed equipollenti; ovvero:

- laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dai Decreti del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recanti "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi" e "Equiparazioni tra diplomi di lauree di vecchio ordinamento, lauree specialistiche (LS) ex decreto n. 509/1999 e lauree magistrali (LM) ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi." pubblicati nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233;

ovvero:

- Master universitario di I° o II° livello in materia di turismo;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

ovvero:

- Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii

ovvero:

- Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere);

2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera.

Tutti gli operatori devono avere rispettare i seguenti requisiti:

3. avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento;

4. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese;

5. essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera.

I requisiti linguistici di cui ai punti 2, 4 e 5 possono essere attestati anche dai seguenti titoli:

- Laurea triennale o magistrale in lingue;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale escursionistica, relativamente alle lingue straniere oggetto di esame o di certificazione presentata.

ovvero:

- diploma di liceo linguistico. In tal caso, si considera attestato un livello B2 per la prima lingua del piano di studi e un livello B1 per le altre lingue del piano di studi

Uno degli operatori dovrà essere individuato come il coordinatore (Team Manager) dell'attività complessiva e dovrà operare in stretta collaborazione con la S.A. per garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto dell'appalto da parte degli operatori impiegati nelle attività;
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori;
- la programmazione mensile dei turni di servizio;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi;
- la presentazione di report riepilogativi e la trasmissione degli stessi alla S.A.;
- la fattiva collaborazione con la S.A. per lo scambio tempestivo delle informazioni, la rilevazione di eventuali criticità e la proposta di soluzioni.

In caso di assenza del coordinatore, l'Aggiudicatario dovrà comunicare il nominativo del suo sostituto nei tempi e nei modi adeguati al mantenimento dell'efficienza del servizio erogato.

Si richiede che siano allegati i curricula vitae di tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio oggetto del presente appalto. Ogni nuovo inserimento di personale dovrà essere preceduto dall'invio del CV al Responsabile dell'esecuzione del contratto e dalla richiesta di approvazione.

Qualora all'atto dell'avvio del servizio, l'Aggiudicatario non impiegasse il personale i cui CV siano stati valutati idonei in sede di gara, quest'ultimo dovrà impegnarsi a sostituire tale personale con altro che presenti analogo profilo professionale.

ART. 11 - FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il personale impiegato per il servizio deve essere formato professionalmente e costantemente aggiornato dall'Aggiudicatario come previsto dalla DGR 2188/2022 e SSMII, della Regione Emilia Romagna.

È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno **30 ore cadauno**, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile del servizio del Comune competente in materia di turismo, con specifico riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti ambiti:

- risorse artistiche, architettoniche, culturali e naturalistiche del territorio di riferimento;
- eventi;
- mostre ed esposizioni temporanee;
- allestimenti museali permanenti;
- percorsi turistici tematici.

L'organizzazione sarà a carico dell'Aggiudicatario, previ accordi e condivisione dei contenuti con la S.A..

Il personale utilizzato per l'espletamento del servizio oggetto d'appalto dovrà aver frequentato i corsi di livello base sulla prevenzione antincendio e sul pronto soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore. In alternativa, dovrà partecipare a tali corsi entro 15 giorni dall'avvio del servizio.

Della formazione svolta in autonomia dall'Aggiudicatario dovrà essere data preventiva comunicazione alla S.A. e prodotta documentazione attestante gli argomenti trattati, le presenze del personale che vi ha partecipato, il nominativo del docente e le ore di docenza, oltre che la verifica dell'apprendimento.

Il personale dovrà partecipare agli interventi di formazione e aggiornamento organizzati dal Comune e da APT SERVIZI - società della Regione Emilia Romagna che si occupa della gestione tecnico-manageriale dei programmi e dei progetti elaborati in ambito turistico dalla Regione Emilia-Romagna, dedicati ai servizi oggetto dell'appalto.

ART. 12 - PREVENZIONE SICUREZZA E ANTINFORTUNISTICA SUI LUOGHI DI LAVORO

È fatto obbligo all'Aggiudicatario, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81 del 09/04/2008).

Si fa obbligo all'Aggiudicatario di formare il proprio personale in merito ai corretti comportamenti da attuarsi come previsto dal sopracitato D.Lgs.

Gli oneri per la sicurezza saranno computati proporzionalmente all'entità degli interventi eseguiti.

ART. 13 - ADEGUAMENTO DEL COSTO DEL SERVIZIO

I prezzi offerti in sede di gara si intendono dichiarati remunerativi dall'aggiudicatario in base a calcoli di propria convenienza. Si dichiarano, quindi, fissi ed invariabili.

Ex art. 60 comma 2 D.Lgs 36/2023 il corrispettivo determinato sulla base dell'offerta in gara sarà soggetto a revisione annuale nella misura dell'80% dello scostamento eccedente la soglia del 5% della variazione dell'indice ISTAT FOI così come determinato dalla variazione annua registrata tra il primo mese dell'anno precedente e il primo mese dell'anno successivo in rapporto all'indicizzazione ISTAT del costo della vita dal secondo anno di gestione. La revisione dovrà essere richiesta dalla parte che vi abbia interesse mediante PEC o lettera raccomandata con assicurazione di ricezione e produrrà effetto dal giorno dell'esecutività dell'atto formale dell'Amministrazione comunale, che dovrà essere fatto non oltre 30 giorni dal ricevimento della richiesta, fermi restando i termini annuali di riferimento dianzi riferiti. L'Operatore Economico rinuncia fin d'ora a qualsiasi altra revisione delle condizioni di aggiudicazione sia economiche che normative per tutta la durata del

contratto. Sono a carico del Comune di Reggio Emilia gli oneri di gestione connessi ai locali e alle attrezzature messe a disposizione dell'Aggiudicatario.

ART. 14 - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il compenso per la fornitura del servizio è quello fissato in sede di aggiudicazione. Il compenso si riferisce a tutte le prestazioni del servizio e rimarrà fisso e invariabile per qualsiasi ragione, anche se imprevista o per causa di forza maggiore. Il compenso all'Aggiudicatario verrà corrisposto mensilmente a rate posticipate, su presentazione di regolari fatture elettroniche, previo provvedimento di liquidazione da adottarsi da parte del servizio interessato, attestante l'effettiva e corretta esecuzione del servizio affidato.

L'Aggiudicatario dovrà indicare nella fattura elettronica l'importo totale delle prestazioni, il numero della determina di aggiudicazione, il Codice Identificativo di Gara (CIG), il numero del capitolo di spesa ed il numero dell'impegno di spesa. Le fatture inoltre dovranno riportare la modalità di pagamento, comprensiva del codice IBAN. Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro il trentesimo giorno dal ricevimento delle stesse.

Le fatture dovranno essere intestate a: Comune di Reggio Emilia - Piazza Camillo Prampolini, 1- 42100 Reggio Emilia.

Le fatture dovranno essere emesse in formato elettronico secondo le specifiche di cui al D.M. 55/2013. Non potranno essere accettate fatture emesse in altre modalità.

Prima della liquidazione di ogni fattura, il Servizio competente provvederà ad acquisire il D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) rilasciato dall'INPS - INAIL aggiornato ed in corso di validità. In caso di accertata inadempienza degli obblighi contributivi, si applica l'art. 11, comma 6 del D.Lgs 36/2023.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 11, comma 6 del D.Lgs 36/2023 sugli importi fatturati durante il periodo contrattuale verrà operata una ritenuta dello 0,50%. Le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della S.A. del certificato di regolare esecuzione del servizio, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva. Il pagamento della fattura relativa al servizio dell'ultimo mese di contratto e lo svincolo delle garanzie fideiussorie sono subordinati al rilascio da parte dell'Aggiudicatario di una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, resa e sottoscritta dal Titolare o dal Legale Rappresentante ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 avute presenti, per il caso di false dichiarazioni, le disposizioni contenute nell'art. 76 dello stesso D.P.R., attestante che i dipendenti sono stati retribuiti, per l'intero periodo di esecuzione dell'opera, nel rispetto delle condizioni normative ed economiche del relativo CCNL e di accordi integrativi ove esistenti. La S.A., in caso di ritardato pagamento delle retribuzioni dovute al personale impiegato nei servizi oggetto del presente appalto, darà esecuzione al disposto di cui all'art. 30 comma 6 del D.Lgs. 36/2023.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, o comunque prima della sua scadenza, l'Aggiudicatario venisse denunciato dal competente Ispettorato Provinciale del Lavoro per inadempimento ai relativi obblighi, la S.A. darà esecuzione al disposto di cui all'art. 11 del D.Lgs 36/2023.

ART. 15 - OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale. L'Aggiudicatario dovrà trasmettere alla S.A., prima dell'avvio del servizio, l'elenco di tutto il personale impiegato, contenente i dati anagrafici, con indicazione della relativa qualifica, livello economico, livello di anzianità, CCNL applicato, tipo di assunzione, monte ore e orari di svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare tale adempimento anche nell'ipotesi di nuovi assunti in corso di contratto o in caso di sostituzione di personale. La S.A. si riserva la facoltà di incontrare il personale impiegato. L'Aggiudicatario dovrà garantire la presenza costante

del numero di unità previste, procedendo alla immediata e tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale del medesimo livello di inquadramento, garantendo la continuità del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà tempestivamente comunicare al Servizio competente il nominativo della persona che si renderà disponibile in qualità di referente unico nei confronti dell'Amministrazione per tutto quanto attiene allo svolgimento del servizio. Il referente dovrà essere in possesso di adeguate competenze professionali di coordinamento e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione di tutti gli aspetti del contratto. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del referente, l'Aggiudicatario dovrà comunicare il nominativo di un sostituto.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi ad eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata dell'affidamento. L'Aggiudicatario rispetterà tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Stazione Appaltante e darà immediata comunicazione alla stessa di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

La S.A. potrà procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto. L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare alla S.A. ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla S.A. entro dieci giorni dall'intervenuta modifica.

In caso di inadempimento da parte dell'Aggiudicatario a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Stazione Appaltante avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto.

ART. 16 - OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

L'Aggiudicatario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Aggiudicatario sarà tenuto, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività oggetto di appalto, tutte le norme contenute nel CCNL per i dipendenti delle imprese del settore e le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto, alla categoria e nella località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. L'Aggiudicatario s'impegnerà, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai capoversi precedenti vincoleranno l'Aggiudicatario anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a dimostrare, a qualsiasi richiesta della S.A., l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

Ai sensi di quanto previsto art. 11 comma 6 del D.Lgs 36/2023 in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, la S.A. provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempimento. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dalla S.A. direttamente agli enti previdenziali e assicurativi. In caso di ritardo nel pagamento delle

retribuzioni dovute a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto di cui al periodo precedente, la S.A. inviterà, per iscritto, il soggetto inadempiente, ed in ogni caso, l'Aggiudicatario, a provvedere entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine di cui sopra assegnato, la S.A. pagherà anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario s'impegnerà ad esibire, dietro semplice richiesta, ed in qualsiasi momento, i libri paga e le ricevute dei pagamenti dei contributi assicurativi e previdenziali relativi al personale adibito ai lavori previsti nel Capitolato.

In caso di inottemperanza agli obblighi di cui sopra la S.A. si riserva la facoltà di rescindere il contratto senza che l'aggiudicatario possa sollevare eccezione alcuna. Non verranno ritenute valide le offerte i cui costi non garantiscano l'applicazione del CCNL del settore.

La S.A. resterà estranea a qualunque controversia che dovesse eventualmente sorgere tra il personale utilizzato e l'Aggiudicatario, così come non si potrà porre a carico della stessa la prosecuzione di rapporti di lavoro o di incarico con detto personale a conclusione o in caso di sospensione dell'appalto.

ART. 17 - SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione a terzi, totale o parziale, del contratto di appalto. La successione nel contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di azienda o di ramo di azienda è efficace nei confronti della S.A. solo qualora sia notificata alla stessa venga da essa accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni. La cessione anche parziale del contratto costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. Il subappalto è disciplinato dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023.

ART. 18 - DUVRI (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze)

Si dà atto che è stata effettuata la valutazione preliminare in merito all'esistenza dei rischi derivanti dalle interferenze delle attività connesse all'esecuzione del servizio e ne è emersa l'opportunità di redigere il DUVRI, il quale, allegato al contratto quale parte integrante, sarà sottoscritto anche dall'aggiudicatario. Nello stesso documento è precisato che il relativo costo per la sicurezza da rischi interferenziali è € 1.200,00 /anno per un totale di euro 3.600,00 per i 3 anni di durata del servizio in appalto.

ART. 19 - OBBLIGHI DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà rispettare gli obblighi di legge e regolamentari inerenti il servizio assegnato, le norme fissate dal presente capitolato, le disposizioni concordate tra la S.A. e i responsabili dell'Aggiudicatario. Il personale sarà tenuto a svolgere i compiti assegnati con perizia, prudenza, diligenza e rispetto della dignità degli utenti e degli altri operatori.

L'Aggiudicatario sarà comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti in orario di servizio. Esso risponderà dei danni derivati a terzi, siano essi utenti che dipendenti del Comune, da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto potrà promuovere l'allontanamento del personale impiegato dell'Aggiudicatario che, a proprio insindacabile giudizio, non espletasse in modo adeguato i compiti assegnati, come descritti nel presente capitolato.

L'Aggiudicatario, in tal caso, dovrà provvedere alla sostituzione del personale allontanato, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario è responsabile della correttezza e della riservatezza del personale adibito al servizio. Sarà quindi cura del medesimo dare disposizioni affinché il personale, nell'espletamento delle proprie mansioni, rispetti tutte le indicazioni di correttezza e

diligenza richieste dalla S.A. di cui trattasi per quanto riguarda i rapporti con gli utenti e l'uso corretto dei materiali.

ART. 20 - POTERE DI INDIRIZZO, CONTROLLO E VIGILANZA. REPORTISTICA

La S.A., al fine di esercitare il potere di controllo, potrà utilizzare le modalità di verifica ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio. La stessa potrà eseguire, in qualsiasi momento e senza preavviso, interventi di controllo sulle modalità di svolgimento del servizio per verificare che l'esecuzione dei servizi avvenga secondo quanto previsto dal presente capitolato e dalle norme di legge.

Eventuali irregolarità od omissioni riscontrate verranno comunicate verbalmente e per iscritto all'Aggiudicatario, il quale avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni. I controlli svolti e la stessa facoltà di controllo non sollevano l'Aggiudicatario dalle proprie responsabilità. L'Aggiudicatario è tenuto a fornire alla S.A. tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti e la relativa documentazione. Lo stesso è tenuto altresì a collaborare con l'Amministrazione comunale tramite incontri periodici con la S.A., al fine di garantire la programmazione, il monitoraggio e la valutazione del servizio concordando gli interventi necessari alla realizzazione del servizio stesso.

L'attività di controllo prevederà almeno un incontro ogni semestre tra il referente dell'Aggiudicatario ed la S.A. per verificare l'andamento globale del servizio e valutare eventuali esigenze di modifica alle attività.

L'Aggiudicatario dovrà predisporre, a propria cura e spese, una relazione sull'attività svolta da prodursi ogni sei mesi e al termine del rapporto contrattuale. Tale relazione dovrà sviluppare una puntuale analisi sull'andamento del servizio, con particolare riferimento alla dimensione quantitativa e qualitativa delle prestazioni ed ai risultati raggiunti.

ART. 21 - INADEMPIENZE E PENALITÀ

L'Aggiudicatario avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e ai regolamenti concernenti il servizio stesso, oltre che a quanto previsto nel presente progetto d'appalto e nel contratto. Eventuali inadempienze saranno contestate per iscritto, con facoltà per l'Aggiudicatario di presentare le proprie controdeduzioni scritte, entro e non oltre 10 giorni dalla notifica della contestazione.

Sono stabilite le seguenti penalità:

- a) € 500,00 (cinquecento) per la mancata presentazione delle polizze di cui agli artt. 23 e 24 del presente capitolato per ogni giorno di ritardo dal 15° giorno al 89° giorno. La mancata presentazione entro il 90° giorno dall'avvio dell'appalto sarà causa di risoluzione del contratto;
- b) € 200,00 (duecento) per mancato svolgimento del servizio da parte di un addetto, per un giorno, salvo che ciò sia conseguenza di accertabile causa di forza maggiore e sempre che non vi sia alcuna possibilità di provvedere alla sua sostituzione;
- c) € 300,00 (trecento) per mancato svolgimento del servizio da parte di un addetto per periodi superiori a un giorno, per ogni giornata, a meno che ciò non sia stato determinato da accertabili cause di forza maggiore;
- d) € 500,00 (cinquecento) per ogni singolo evento di comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza o del personale comunale, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio. Il perdurare del comportamento scorretto o sconveniente, il suo ripetersi per più di tre volte, comporterà l'obbligo, da parte dell'Aggiudicatario di sostituire il personale interessato. La mancata sostituzione del personale in questione, entro cinque giorni dall'accertamento, comporta la risoluzione di diritto del contratto. In questo caso il Comune di Reggio Emilia si rivarrà sulla cauzione;

- e) € 500,00 (cinquecento) per impiego di personale non idoneo, con l'obbligo di procedere alla sua immediata sostituzione;
- f) € 2.000,00 (duemila) per ogni giorno, o in misura proporzionale se inferiore alla giornata intera, per interruzione del servizio, salvo causa di forza maggiore o non imputabile all'affidatario;
- g) € 1.000,00 (mille) per altre inadempienze che possono compromettere gravemente i servizi o che siano di pregiudizio all'immagine dell'Amministrazione comunale;
- h) da € 500,00 (cinquecento) a € 1.000,00 (mille) per infrazioni al Codice di Comportamento, accertate a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio.

Il pagamento, o la detrazione, della penale non esonererà l'Aggiudicatario dall'obbligo di risarcire il danno arrecato alla S.A. e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento. L'applicazione delle sanzioni sarà preceduta da regolare comunicazione, tramite PEC, dell'inadempienza all'Aggiudicatario che avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della lettera di addebito. Decorso infruttuosamente tale termine senza che l'Aggiudicatario abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni, e comunque ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, la S.A. procederà senza indugio all'applicazione della penalità. Gli importi delle penalità applicate potranno essere recuperati sia mediante detrazione dell'importo dall'ammontare delle fatture, sia mediante trattenuta sulla garanzia definitiva che dovrà essere immediatamente reintegrata a pena di recesso del contratto. L'Aggiudicatario dovrà provvedere entro 15 giorni a reintegrare il deposito cauzionale definitivo per il pari importo detratto. In caso di inadempimento parziale ripetuto, di inadempimento totale o comunque tale da pregiudicare l'espletamento del servizio, il contratto sarà rescisso e la S.A. provvederà all'incameramento della cauzione definitiva, all'applicazione di una penale pari ad un quinto dell'importo contrattuale, salvo il risarcimento dell'ulteriore danno. Nel caso in cui le infrazioni contestate per iscritto all'Aggiudicatario con o senza applicazione di una penale superino il numero di 5 nell'arco di un anno, la S.A. si riserva la facoltà di risolvere il contratto senza che l'Aggiudicatario possa avanzare alcuna pretesa, fermo restando l'incameramento della garanzia definitiva e fatto salvo il risarcimento dei maggiori danni eventualmente subiti dalla S.A.

ART. 22 - GARANZIA DEFINITIVA

L'Aggiudicatario, ai sensi dell'art. 117 comma 1 del D.Lgs 36/2023 dovrà presentare, a garanzia delle obbligazioni assunte con il contratto e al momento della stipula dello stesso, idonea garanzia definitiva.

ART. 23 - ASSICURAZIONI ED OBBLIGHI DI RISARCIMENTO DEL DANNO

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assumersi ogni più ampia responsabilità civile e penale in caso di infortuni sia del personale adibito al servizio, che di terzi, cagionati da fatto proprio o dei propri dipendenti, nonché per ogni danno eventualmente arrecato a beni pubblici o privati, mantenendo sollevata e indenne in ogni caso la S.A. da ogni responsabilità civile o penale anche nei confronti di terzi. L'Aggiudicatario dovrà stipulare una polizza RC TERZI/O a copertura dei danni a terzi che possono essere causati durante lo svolgimento dell'attività (RC Terzi) e a copertura dei danni che possono subire le persone che lavorano nell'azienda a causa di responsabilità che possa derivare dall'azienda (RC Terzi/O). Le polizze, e relativa quietanza di pagamento, dovranno essere trasmesse alla S.A. entro 10 giorni antecedenti l'avvio del servizio. Annualmente andranno altresì trasmesse le quietanze di pagamento. Le eventuali inoperatività delle polizze assicurative (comprese franchigie, scoperti e quant'altro) sono totalmente a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a intervenire in giudizio sollevando la S.A. da ogni qualsivoglia responsabilità civile e penale, eventualmente derivante da azioni od omissioni, negligenze o imperizie del proprio personale nei confronti degli utenti destinatari del servizio, nonché nei confronti del personale ivi impiegato. La polizza dovrà prevedere un massimale RCT/O non inferiore a euro 3.000.000,00 (tre milioni//00). In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Aggiudicatario dovrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT/O già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice della stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione comunale per un massimale non inferiore a euro 3.000.000,00 (tre milioni//00). L'Aggiudicatario s'impegnerà a rispondere altresì per i danni arrecati alle attrezzature di proprietà comunale impiegate nello svolgimento del servizio, a causa di uso improprio delle medesime, o negligenza del proprio personale.

ART. 24 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

È fatta salva la facoltà della S.A. di risolvere il contratto, ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile per inadempienza grave o reiterata dell'Aggiudicatario del servizio rispetto agli impegni assunti, salvo il risarcimento dei danni, materiali e morali subiti.

In caso di ripetute e gravi inadempienze, anche riguardanti fattispecie diverse, la S.A. potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia prestata.

La S.A. potrà comunque risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa comunicazione scritta all'Aggiudicatario, da inviarsi mediante PEC, nei seguenti casi:

- a) motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo, in qualsiasi momento;
- b) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili all'Aggiudicatario;
- c) mancato rispetto delle norme sul lavoro e sulla sicurezza;
- d) gravi violazioni degli obblighi assicurativi e previdenziali, nonché relativi al pagamento delle retribuzioni al personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto;
- e) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Aggiudicatario;
- f) mancata costituzione o reintegrazione della quota-parte della garanzia eventualmente escussa nel termine di 15 giorni dalla richiesta da parte della S.A.;
- g) mancata presentazione delle polizze di cui al precedente art. 24 del presente capitolato;
- h) abbandono del servizio salvo che per cause di forza maggiore;
- i) frode o grave negligenza nell'esecuzione del servizio;
- j) contegno abitualmente scorretto da parte del personale dell'Aggiudicatario verso gli utenti;
- k) mancata sostituzione degli operatori privi dei requisiti richiesti dal presente capitolato ovvero del personale allontanato nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio;
- l) grave danno all'immagine dell'Amministrazione Comunale;
- m) mancato rispetto delle disposizioni in materia di divieto di cessione del contratto e in materia di trattamento dei dati personali;
- n) ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13.08.2010 e successive modifiche, nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- o) situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Aggiudicatario;
- p) eventi straordinari e imprevedibili non imputabili alla Stazione Appaltante che non consentono la prosecuzione del servizio;

- q) negli altri casi previsti dall'art. 122 comma del D.Lgs 36/2023 e successive modifiche e integrazioni;
- r) ogni altra inadempienza qui non contemplata o fatto che renda impossibile la prosecuzione del contratto.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà per la S.A. di affidare il servizio ad altro soggetto.

All'Aggiudicatario verrà corrisposto il prezzo concordato per il servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito a mezzo PEC indirizzata all'Aggiudicatario, con l'indicazione di un termine non inferiore a 10 giorni per fornire le relative giustificazioni.

In tutte le ipotesi di risoluzione del contratto la S.A. avrà diritto di escutere definitivamente l'intera garanzia prestata, fermo restando il diritto al risarcimento per il maggior danno subito.

ART. 25 - RISOLUZIONE PER DECADENZA DEI REQUISITI MORALI

1. La S.A. procederà alla risoluzione del presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora nei confronti dell'Aggiudicatario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione.
2. In ogni caso, la S.A. potrà risolvere il contratto qualora fosse accertato il venir meno di qualsiasi altro requisito ex art. 94 e 95 del D.Lgs 36/2023.

ART. 26 - DISDETTA DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO

In caso di disdetta del contratto da parte dell'Aggiudicatario prima della scadenza convenuta, senza giustificato motivo o giusta causa, sarà addebitata all'impresa appaltatrice l'eventuale maggior spesa derivante dall'assegnazione del servizio ad altra ditta, a titolo di risarcimento danni.

ART. 27 - DIRITTO DI RECESSO DA PARTE DELLA STAZIONE APPALTANTE

La S.A. potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento, previo pagamento delle prestazioni eseguite, oltre al decimo del servizio da eseguire, così come previsto dall'art.123 del D.Lgs 36/2023

ART. 28 - CONDIZIONI GENERALI

L'Aggiudicatario si intenderà vincolato per sé, i suoi eredi e aventi causa a qualunque titolo, ferma restando per la S.A. la facoltà di risoluzione del contratto stesso in caso di morte, fallimento o anche per cessione dell'azienda in qualunque modo e a qualsiasi titolo, salvi il danno e le spese da compensarsi. L'Aggiudicatario non potrà, per nessuna ragione, sospendere o interrompere il servizio di sua iniziativa, salvo cause di forza maggiore derivanti da fatti naturali o umani di grande rilevanza (quali alluvioni, dissesti stradali, calamità naturali, tumulti) che rendano impossibile il regolare espletamento del servizio. L'Aggiudicatario è tenuto a garantire in qualsiasi circostanza la continuità e regolarità del servizio. Quindi, anche in caso di sciopero o riunioni sindacali del personale impiegato, l'Aggiudicatario dovrà comunque garantire la regolare e buona esecuzione del servizio, assicurando il contingente di operatori necessario. In ogni caso, è fatto obbligo all'Aggiudicatario comunicare tempestivamente, verbalmente e per iscritto, alla S.A. ogni eventuale circostanza che possa impedire o ostacolare la regolare esecuzione del servizio

o che comunque rilevi per il suo svolgimento. L'Aggiudicatario sarà tenuto al rispetto degli obblighi di buona fede nell'esecuzione del servizio ai sensi degli artt. 1375 e seguenti del Codice Civile.

In relazione a ciò, l'Aggiudicatario, fermo restando quant'altro previsto nel presente atto, sarà tenuto ad:

- adoperarsi affinché l'esecuzione del servizio avvenga nelle condizioni migliori in modo da salvaguardare le esigenze della S.A.;
- eseguire, entro limiti di ragionevolezza, anche prestazioni eventualmente non strettamente riconducibili all'oggetto del contratto, qualora appaiano necessarie per l'attuazione del rapporto di collaborazione con la S.A.;
- operare con l'opportuna flessibilità nell'esecuzione del servizio per l'ottimale realizzazione degli interessi della S.A.

ART. 29 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'Aggiudicatario, per il tramite del legale rappresentante, dovrà assumere l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136, pena la nullità assoluta del presente contratto.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui all'art. 3 della Legge 136/2010, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente.

Qualora le transazioni relative al presente contratto siano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane SPA, il presente contratto si intende risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 8, della Legge 136/2010.

Per tutto quanto non espressamente previsto, restano fermi tutti i disposti di cui all'art. 3 della medesima legge.

ART. 30 - FORMA DEL CONTRATTO

Il contratto verrà stipulato nella forma pubblica amministrativa ed in modalità elettronica.

Le spese tutte, inerenti e conseguenti al contratto relativo all'appalto di cui trattasi saranno a carico dell'Aggiudicatario.

ART. 31 - SPESE E ONERI ACCESSORI

Sono altresì a carico dell'Aggiudicatario tutte le spese, oneri, contributi ed indennità previsti per la gestione del contratto.

ART. 32 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per ogni controversia che potesse insorgere tra la S.A. e l'Aggiudicatario viene esclusa la competenza arbitrale. Le controversie derivanti dall'esecuzione del presente contratto sono devolute all'Autorità Giudiziaria competente secondo le disposizioni vigenti.

In caso di controversie le parti eleggono domicilio legale in Reggio Emilia e per ogni eventuale giudizio s'intende riconosciuto il Foro di Reggio Emilia.

ART. 33 - CESSIONE DI CREDITO - CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata qualunque cessione di credito non riconosciuta dal Codice Civile art. 1260 e qualunque procura che non sia riconosciuta. Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

ART. 34 - ESSENZIALITÀ DELLE CLAUSOLE

L'Aggiudicatario, con il fatto stesso di sottoscrivere l'offerta, espressamente dichiara che tutte le clausole e condizioni previste nel presente Capitolato Speciale di Appalto ed in tutti gli altri documenti che del Contratto formano parte integrante, hanno carattere di essenzialità. In particolare dopo la sottoscrizione dell'offerta l'Aggiudicatario non potrà più sollevare eccezioni aventi ad oggetto i luoghi, le aree, le condizioni e le circostanze locali nelle quali gli interventi si debbano eseguire, nonché gli oneri connessi e le necessità di dover usare particolari cautele e adottare determinati accorgimenti.

ART. 35 - DISCORDANZE NEGLI ATTI CONTRATTUALI

Nel caso che alternative e discordanze si riscontrassero tra diversi atti contrattuali, l'Appaltatore adempirà le prestazioni che, nell'ordine, risultano indicate da:

- a) Contratto;
- b) Capitolato Speciale di Appalto e relativi allegati;
- c) Servizi offerti presentati in sede di offerta o redatti nel corso dell'Appalto.

ART. 36 - IMPEGNO DI RISERVATEZZA

L'Aggiudicatario si assume l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso o a conoscenza e di non divulgarli in alcun modo e forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

Il personale dell'Aggiudicatario è vincolato all'obbligo del segreto d'ufficio previsto per il personale dell'Amministrazione comunale ed, in particolare, non può fornire a privati notizie di cui è venuto a conoscenza durante lo svolgimento delle proprie mansioni.

ART. 37 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento e la tutela dei dati personali verranno effettuati come da informativa allegata, da considerarsi parte integrante del presente capitolato.

ART. 38 - DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Aggiudicatario sarà, in sede contrattuale, designato dal Comune di Reggio Emilia quale Responsabile del Trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 e del relativo decreto di recepimento D.Lgs 101 del 10.08.2018.

In virtù di tale trattamento, le Parti stipuleranno l'accordo allegato al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679, al D.Lgs 101 del 10.08.2018 e da ogni altra normativa applicabile.

ART. 39 - CODICE DI COMPORTAMENTO E "PANTOUFLAGE"

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, c. 3, del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. 30/03/01 n. 165" e del Codice di comportamento del Comune di Reggio Emilia, adottato con deliberazione di Giunta comunale n. 109 del 21/05/2019, l'affidatario e, per suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopraccitati codici per quanto compatibili.

L'Aggiudicatario, ai sensi dell'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs 165/2001, sottoscrivendo il presente contratto, attesta di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi ad ex dipendenti che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni nei propri confronti per il triennio successivo alla cessazione del relativo rapporto di lavoro.

ART. 40 - DICHIARAZIONE RELATIVA ALL'APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DELL'ART. 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE

L'Aggiudicatario dichiarerà di riconoscere e di approvare, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, tutte le condizioni, nessuna esclusa, indicate in tutti gli articoli del presente Capitolato Speciale d'Appalto. Dichiarerà inoltre di approvare specificatamente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1341 del Codice Civile tutte le clausole sopra riportate.

ART. 41 - NORMA FINALE E DI RINVIO

Per quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato speciale d'appalto, si intendono richiamate le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.