



Comune di Fidenza

CAPITOLATO D'ONERI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E PRENOTAZIONE

Bando di gara per la selezione ad evidenza pubblica per l'affidamento ad un soggetto privato del servizio di informazione e accoglienza turistica e prenotazione

Premessa

Le attività di informazione e accoglienza turistica e prenotazione del Comune di Fidenza vengono svolte presso due punti informativi:

- l'ufficio situato presso il Fidenza Village, in via Federico Fellini 1;
- l'ufficio di Casa Cremonini, situato nel centro storico di Fidenza, in piazza Duomo 16;

La gestione dei due punti informativi è svolta attualmente attraverso due distinte modalità operative, che vedono comunque l'ente pubblico come responsabile, di seguito illustrate:

Fidenza Village: l'informazione e accoglienza turistica presso il Fidenza Village è gestita in accordo con il partner privato VR Milan S.r.l. società di diritto italiana, con sede legale in Fidenza via Federico Fellini n. 1, codice fiscale/VAT n. 02350500340 ed iscrizione al Registro delle Imprese di Parma - REA 230547, che a seguito di deliberazione di Giunta comunale n. 60 del 27 febbraio 2019 ha sottoscritto contratto di sponsorizzazione tecnica a favore del Comune di Fidenza, ai sensi dell'art. 19 del Dlgs 50/2016.

Tale sponsorizzazione si concretizza nella gestione dei servizi di IAT-R per il periodo 2019-2023 tramite soggetto munito di tutti i titoli e di tutte le caratteristiche richieste dalla normativa vigente.

VR Milan Srl sostiene direttamente i costi dello IAT R – Fidenza Village.

La gestione di Casa Cremonini è esternalizzata a seguito di procedura ad evidenza pubblica. L'attuale gestione è in scadenza il 31 dicembre 2019.

Conseguentemente a quanto premesso, il nuovo appalto focalizza il suo obiettivo sulla gestione dell'informazione ed accoglienza turistica unicamente per lo sportello di Casa Cremonini.

Le attività dovranno comunque essere realizzate in raccordo con le dinamiche del turismo dello shopping, focalizzato sulla centralità del Fidenza Village e del casello autostradale Fidenza-Salsomaggiore Terme, nonché sulle necessità di marketing territoriale che insistono sul centro commerciale naturale "Fidenza al Centro" e sulla valorizzazione della Via Francigena, dei Cammini storici Regionali ed in generale degli Itinerari culturali del Consiglio d'Europa.

Normativa di riferimento

Legge regionale n. 4 del 25 marzo 2016 "Ordinamento turistico regionale – Sistema organizzativo e politiche di sostegno alla valorizzazione e promo-commercializzazione turistica. Abrogazione della legge regionale 4 marzo 1998, n. 7 (Organizzazione turistica regionale – interventi per la promozione e la commercializzazione turistica)", con particolare riferimento all'art. 4 "Funzioni dei Comuni e delle Unioni di Comuni", secondo il quale ai commi 1, 2 e 3, ai Comuni ed alle Unioni dei Comuni compete la valorizzazione dell'economia turistica del proprio territorio.

Nell'ambito di tali funzioni i Comuni e le Unioni dei Comuni:

- assicurano i servizi turistici di base relativi all'accoglienza, che comprende in particolare l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale;

- organizzano o partecipano a manifestazioni di intrattenimento o altre iniziative di animazione e promozione turistica di interesse locale. A tal fine possono avvalersi anche delle Pro Loco e di altri organismi operativi sul territorio;

- possono far parte della rete integrata di servizi di informazione turistica di interesse regionale; 2.

Legge regionale n. 7 del 31 marzo 2003 “Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici” abrogazione della Legge Regionale 26 luglio 1997, n. 23 (disciplina delle attività delle agenzie di viaggio e turismo), art. 21. 3.

Delibera di Giunta regionale n. 956 del 20 giugno 2005 “Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica - Attuazione dell'articolo 14 della legge regionale 7/98 e dell'articolo 21 della legge regionale 7/03”.

Delibera di Giunta regionale n. 1149 del 2 agosto 2017 “L.R. n.4/2016 – Art. 5 e art. 8 – Approvazione delle linee guida triennali 2018 – 2020 per la promo-commercializzazione turistica.

Art. 1 . Oggetto dell'appalto

Appalto a privati, mediante procedimento di evidenza pubblica, **del servizio d'informazione, accoglienza turistica e prenotazione**, comprendente:

- ✓ lo sportello di **Casa Cremonini**, situato nel centro storico di Fidenza, specializzato nella valorizzazione della via Francigena, cammini e itinerari culturali, del centro storico, della città di Fidenza e dintorni. Il servizio è gestito in coordinamento con il partner privato VR Milan Srl che si occupa di valorizzazione del territorio attraverso l'ufficio dello IAT R all'interno del Fidenza Village.

Art. 2 - Obiettivi della procedura di selezione

Gli obiettivi perseguiti dal Comune di Fidenza con la procedura concorsuale sono:

- ottenere un consistente sviluppo del proprio servizio di informazione e accoglienza turistica e prenotazione (IAT- R)
- rafforzare l'attività in grado di attivare iniziative di promozione turistica, promo-commercializzazione ed in grado di attrarre finanziamenti per sviluppare progetti di promozione turistica
- innalzare la notorietà di Fidenza e del suo territorio
- moltiplicare i flussi turistici sulla Via Francigena per differenti target di frequentazione
- mettere a sistema le redazioni informative online con il popolamento di notizie sulle attività programmate e sulle proposte turistiche e culturali offerte.

Art. 3 - Luogo di svolgimento dei servizi

Lo sportello informativo “**Casa Cremonini**”, ubicato in **Piazza Duomo 16 - 43036 Fidenza (Parma)** ha un'ampiezza di 25 metri quadrati che verranno concessi in locazione, oltre a 38 metri quadrati che comprendono vani accessori in condivisione con AEVF – Associazione Europea Vie Francigene, come meglio dettagliato al seguente art. 7. Lo spazio verrà consegnato all'aggiudicatario della gestione dei servizi arredati e nello stato di fatto e di diritto in cui si trova. Lo spazio verrà consegnato previa stesura di apposito verbale dei beni mobili e degli impianti da redigere congiuntamente dalle parti, entro un mese dalla firma del relativo contratto di appalto dei servizi. Detto verbale sarà debitamente aggiornato in occasione di eventuale integrazione di arredi, apparecchiature e strumenti.

“Casa Cremonini”

Lo sportello informativo “Casa Cremonini” si trova al piano terra dell’immobile “Casa Cremonini”. Lo spazio dell’ufficio sarà dato in locazione. Il canone di locazione è pari a € 3.848,38 al netto dell’IVA. Ulteriori spazi saranno in condivisione con gli uffici presenti ai piani primo e secondo del medesimo immobile.

Sono a carico dell’aggiudicatario gli oneri relativi a acqua, riscaldamento, pulizia locali, telefono e collegamento internet, energia elettrica, tassa rifiuti, relative agli spazi in locazione.

Sono a carico dell’aggiudicatario per il 50% gli oneri relativi a: acqua, riscaldamento, pulizia locali, energia elettrica, tassa rifiuti, relative agli spazi in condivisione.

Per quel che concerne le pulizie delle parti comuni, l’affittuario si impegna ad eseguirle nei termini e nelle modalità che verranno concordate.

Per quanto riguarda la tassa rifiuti l'appaltatore dovrà adempiere all'onere di comunicazione utilizzando la dichiarazione TARI scaricabile sul sito internet del comune di Fidenza, alla Sezione "Servizio Entrate", a decorrere dall'inizio di occupazione dei locali ed il Servizio Entrate del Comune di Fidenza provvederà ad inviare annualmente il bollettino per il pagamento della tassa rifiuti.

Per quel che riguarda le utenze sopraelencate, l’aggiudicatario dovrà provvedere annualmente al rimborso, entro 30 giorni dalla presentazione da parte del Comune dell’idonea documentazione fiscale.

L’aggiudicatario potrà utilizzare, previo accordo con l’amministrazione comunale, gli spazi disponibili al piano secondo e presso la Torre per attività didattico-culturali-turistiche.

La sede prevede un allarme per entrare ed uscire dalla struttura.

L’aggiudicatario dovrà provvedere all’inserimento quotidiano dell’allarme, la cui manutenzione è a carico dell’amministrazione comunale.

Art. 4 -Termini e modalità di svolgimento dei servizi

I servizi di cui all’art.1 dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali con particolare riferimento alle L.R. 7/2003, L.R. 4/2016 e della deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna, n. 956 del 20-06-05.

L’aggiudicatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali e regionali potranno apportare in materia.

Art. 5 - Caratteristiche del servizio da svolgere

Il soggetto gestore dovrà realizzare un miglioramento quali-quantitativo del servizio di informazione e accoglienza turistica rispetto alle prestazioni minime previste dalle norme vigenti. In particolare dovrà essere messa a punto una strategia di promozione del territorio e delle sue iniziative, realizzando anche una sinergia tra gli attori e i principali stakeholder del sistema turistico locale, valorizzando e mettendo in rete le iniziative esistenti, creando e/o stimolando nuove iniziative (manifestazioni, itinerari turistici, ecc.), raccordando il più possibile Fidenza con i vari soggetti afferenti il turismo delle terre verdiane e del territorio di Parma e concertando le azioni di programmazione e la verifica delle attività in corso in idonee situazioni di coordinamento istituzionale.

Il servizio dovrà svilupparsi in modo coerente con gli indirizzi strategici definiti dal Comune di Fidenza ed attenersi ai parametri espressi dal monitoraggio dei dati turistici rilevati negli anni precedenti, atti a definire le performance del servizio di informazione accoglienza e promozione turistica, implementando ulteriormente gli obiettivi di performance e individuando nuovi dati che possano essere utili per la definizione di un sistema di monitoraggio sempre più efficace.

I servizi dovranno tenere in considerazione gli indirizzi strategici e gli orientamenti della Destinazione Turistica Emilia a cui il comune di Fidenza aderisce.

Art. 6 - Servizio di informazione e accoglienza turistica

Presso l'ufficio suddetto dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa all'area vasta delle terre verdiane¹, alla città di Parma, anche in previsione di Parma 2020, alla Destinazione Turistica Emilia e più in generale in riferimento all'intera regione Emilia Romagna, secondo quanto espressamente indicato dalla Deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna, n. 956 del 20-06-05 - Definizione degli standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica - Attuazione L.R. 4/16 e art. 21 L.R. 7/03, come di seguito riportato.

Il Servizio di Accoglienza e Informazione Turistica deve essere svolto, secondo quanto indicato nella Delibera di Giunta n.956/05 agli allegati A "Disposizioni attuative per la gestione di un servizio d'informazione e prenotazione turistica" e C "Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica"; sarà svolto presso la sede indicata (Art.2), secondo le norme ed i principi stabiliti dalla normativa regionale e statale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale e particolare come segue:

- *promuovendo, incrementando e qualificando lo sviluppo turistico nell'ambito territoriale di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;*
- *svolgendo tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private;*
- *attivando un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa;*
- *Sviluppando un adeguato sistema di comunicazione;*

Art. 7 - Parametri della struttura dell'ufficio

Per assicurare il servizio di informazione e di accoglienza ai turisti, il Soggetto gestore si impegna a rispettare i seguenti parametri:

Struttura ufficio Casa Cremonini

- *segnaletica*: gli uffici devono essere contraddistinti da una segnaletica contenente un marchio (Allegato D della deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna, n. 956 del 20-06-05) adottato per offrire un'immagine unitaria del servizio in Emilia Romagna. I

¹

Il riferimento alle terre verdiane è da intendersi in senso ampio ed estensibile ad un'area vasta che comprende numerosi temi-matrici di prodotti turistici alcuni dei quali spendibili a livello internazionale, quali: Giuseppe Verdi, le Terme, il Romanico, la Via Francigena, altri connotati da un'appetibilità di sistema, come per esempio le rocche e i castelli.

cartelli rendono l'ufficio individuabile a tutti i potenziali clienti da ogni punto d'accesso alla città;

- *localizzazione* degli uffici: centro storico;
- *logo*: gli uffici devono essere contrassegnati internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio è posizionato in modo da garantire la localizzazione degli uffici dalle principali direttive di arrivo;
- *accessibilità all'ufficio*: l'ufficio è direttamente accessibile al pubblico a tutte le categorie di utenti, anche caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro);
- *normative di sicurezza*: i locali e gli impianti devono essere in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione;
- *superficie dei locali*: la superficie totale degli uffici, compresi i vani accessori è di 63 metri quadrati. Di questi 25 metri quadrati sono occupati dall'ufficio e dai servizi concessi in locazione, i restanti 38 metri quadrati comprendono servizi e vani accessori presso piano interrato adibito a magazzino. Servizi e vani accessori sono in condivisione con l'Associazione Europea delle Vie Francigene (AEVF)².
- L'aggiudicatario potrà richiedere l'utilizzo temporaneo degli altri spazi dell'immobile (piano II di Casa Cremonini e locali della Torre medievale, previa richiesta all'Amministrazione comunale per la realizzazione di percorsi espositivi, incontri culturali/didattici o altre iniziative correlate all'oggetto del presente capitolato.

Art. 8 - Dotazione ufficio Casa Cremonini

- *hardware*: l'ufficio dovrà dotarsi di almeno un *personal computer* e di una stampante a colori;
- *software*: l'ufficio dovrà dotarsi di *office automation* o di un *software* per fornire le informazioni turistiche ai clienti;
- *arredi e attrezzature di ufficio*: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si dovrà tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi dovranno essere caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e dovranno essere mantenuti in ottimo stato di conservazione.

A tal proposito, si richiede all'aggiudicatario di fornire un progetto di sostituzione e rinnovo degli attuali arredi dell'ambiente interno, relativo allo spazio in locazione, e come eventuale elemento migliorativo dell'offerta un progetto per l'ambiente esterno di fronte all'ufficio con un angolo dedicato all'accoglienza.

Gli arredi dell'ambiente interno dovranno essere sostituiti come da progetto presentato in sede di gara entro tre mesi dall'avvio del servizio. Tale sostituzione dovrà essere eseguito in modo tale da non causare l'interruzione del servizio.

²L'Associazione Europea delle Vie Francigene (AEVF), di cui il Comune di Fidenza è socio fondatore, nasce a Fidenza nel 2001, e in qualità di soggetto abilitato ufficialmente dal Consiglio d'Europa, dialoga con istituzioni europee, regioni, collettività locali per promuovere i valori dei cammini e dei pellegrinaggi, partendo dallo sviluppo sostenibile dei territori attraverso un approccio culturale, identitario e turistico. Lo scopo dell'Associazione è quello di promuovere proficue relazioni con le Istituzioni europee e le organizzazioni internazionali; promuovere iniziative volte a far conoscere, tutelare, promuovere, valorizzare e coordinare le Vie Francigene europee; promuovere la conoscenza e la valorizzazione dei luoghi e dei percorsi devozionali e culturali di pellegrinaggio; favorire e tutelare il viaggio dei pellegrini, sostenendo e promuovendo, presso gli organi territoriali competenti, la realizzazione di adeguate infrastrutture e servizi, per una migliore fruizione dei percorsi, in una logica di turismo sostenibile; promuovere e organizzare iniziative per rafforzare nei cittadini la conoscenza delle proprie radici nazionali e consolidare la comune identità europea. AEVF è il soggetto che dal 2017 sta ufficialmente coordinando la candidatura della Via Francigena a diventare Patrimonio Mondiale dell'Umanità UNESCO. L'accordo tra AEVF e il Comune di Fidenza scade il 31.12.2020

L'ufficio dovrà inoltre essere dotato di telefono con segreteria telefonica (che fornisce, nei momenti di chiusura, l'indicazione degli orari rispettati dall'ufficio o il numero di altro ufficio al quale rivolgersi), scaffalature per l'attività di *back office* e di una fotocopiatrice;

- *internet*: dovrà essere dotato di accesso a Internet e collegamento di posta elettronica a linea veloce (ADSL);

E' a carico dell'aggiudicatario la manutenzione ordinaria e straordinaria di arredi, impianti, strumentazioni. Resta a carico del Comune la manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali.

- documentazione: presso lo sportello dovrà essere disponibile un kit d'informazione turistica, ideato e stampato dall'aggiudicatario, composto almeno da:

- piantine del centro storico del Comune di Fidenza e di tutta l'area vasta delle terre verdiane, dei Comuni limitrofi e della Provincia di Parma, con l'indicazione delle principali attrattive (tra le quali il percorso parmense della Via Francigena, nel tratto relativo alle province di Parma e Piacenza) e dei servizi; materiale istituzionale e promozionale di base;
- carta stradale della zona e della Regione;
- annuario delle strutture turistico – ricettive locali e a valenza provinciale;
- volantini su servizi turistici locali

Nell'approvvigionamento del materiale, ove possibile, è richiesta almeno la doppia lingua italiano/inglese.

Nell'ufficio dovranno essere esposti calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili (numeri di soccorso, consolati, ecc..). E' richiesta la versione, almeno in lingua inglese, per gli eventi di maggior rilevanza.

Dovranno inoltre essere disponibili per la consultazione uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali, in forma cartacea e facoltativamente in modalità on-line attraverso strumenti messi a disposizione dall'ufficio per l'auto consultazione.

Art. 9 - Apertura Casa Cremonini e personale

L'ufficio è aperto tutti i giorni da aprile a ottobre per almeno 6 ore al giorno. Differenti fasce di orario possono essere adottate per particolari periodi dell'anno o in particolari giorni della settimana in relazione alle esigenze dell'utenza turistica. L'orario può essere continuato o spezzato, anche in relazione al monitoraggio sull'efficacia degli orari rispetto ai flussi.

E' richiesta la compresenza nel periodo di ottobre dove si registra la massima affluenza di visitatori.

Da novembre a marzo l'ufficio è aperto 6 giorni alla settimana per almeno 6 ore al giorno (esclusi tutti i lunedì, ad eccezione di quelli festivi, 25 e 26 dicembre e 1 gennaio).

Oltre agli orari di *front office*, al fine di un'ottimale organizzazione dei servizi, è necessario prevedere almeno un'ora di *back office* per ogni giorno di apertura.

Nelle giornate di chiusura dello sportello turistico, è facoltà dell'aggiudicatario avviare collaborazioni con associazioni ed altri soggetti del territorio al fine di organizzare presso Casa Cremonini: presentazioni, seminari ed altre iniziative a carattere turistico.

Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono e di fax e l'email dell'ufficio.

- *Personale*

quantità personale: presso lo sportello di Casa Cremonini deve essere assicurata la presenza di almeno un addetto all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura;

- *skills operatori*: il personale addetto agli uffici deve conoscere almeno la lingua inglese e un'altra lingua straniera ed essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici. Lo staff deve avere al suo interno almeno una persona con competenze di comunicazione, anche relativamente ai nuovi media;

- Stante la complessità dei servizi oggetto dell'appalto la ditta appaltatrice dovrà assicurare la presenza di un coordinatore in possesso di comprovata esperienza almeno quinquennale nell'ambito turistico. Il coordinatore dell'impresa appaltatrice avrà i seguenti compiti:

- di supervisionare le attività e i servizi, assicurandone il buon funzionamento, la sostituzione del proprio personale oltre al corretto comportamento degli operatori;
- di affrontare e risolvere questioni gestionali relative al proprio personale e alle relazioni tra questo e il personale del comune;
- di rapportarsi con il Servizio "Cultura, Turismo e Progetti europei";
- di partecipare ai tavoli di coordinamento istituzionale;
- inviare trimestralmente all'Amministrazione rendicontazione digitale delle prestazioni effettuate oltre alla modulistica inerente la gestione dei servizi;
- inviare all'Amministrazione annualmente e al bisogno relazione di andamento dei servizi;

- *formazione degli addetti all'informazione turistica*: il personale addetto agli uffici è sottoposto annualmente a un minimo di 18 ore per persona, a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

Art. 10 Attività di Informazione e Accoglienza

- raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche: l'ufficio collabora con le redazioni locali, provinciali, regionali di riferimento per la realizzazione delle schede informative a livello locale. L'ufficio distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il turista, o utilizzando i canali web e app disponibili. L'operatore esegue proattivamente l'analisi e la selezione dell'offerta territoriale, sintetizzando le proposte rilevanti.

- servizi al turista: ai fini dell'inoltro all'Autorità competente, gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione.

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato f) "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, in accordo con il Sistema di rilevazione delle presenze messo a disposizione dalla Provincia di Parma <http://iat.provincia.parma.it> e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (GDPR - Regolamento UE 2016/679).

L'ufficio può adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

In generale lo sportello informativo deve essere concepito come luogo relazionale e luogo di ascolto della domanda. La gestione delle informazioni deve avvenire secondo le modalità di marketing turistico attraverso un approccio professionale ed etico che mette l'accoglienza del visitatore, turista, pellegrino, residente al centro.

A titolo di esempio:

- inventario del materiale turistico, puntuale gestione e monitoraggio del magazzino e degli scaffali (aggiornamento e rinnovo tempestivo);
- creazione di un dossier eventi/mostre, da aggiornare costantemente, da condividere con chiunque ne faccia richiesta;
- mantenimento dell'ordine sugli scaffali e sul banco informazioni;
- accoglienza con saluto e sorriso del visitatore e disponibilità per domande, richieste d'informazione o reclami;
- attenzione alla soddisfazione del visitatore per il servizio reso;

- analisi e monitoraggio sulla soddisfazione del visitatore;
- saluto e ringraziamento al visitatore alla sua uscita;

Oltre alle attività più tradizionali che caratterizzano gli IAT, l'aggiudicatario dovrà individuare forme innovative di accoglienza turistica ad esempio attraverso progetti di IAT diffuso o attraverso strumentazioni e/o supporti fisici di veicolazione dell'informazione negli orari di chiusura dello IAT.

Ospitale e accoglienza pellegrini

Nell'ufficio di Casa Cremonini, il soggetto gestore svolge anche attività di informazione e accoglienza mirata per il target del pellegrino e dei fruitori degli itinerari culturali del Consiglio d'Europa, in concertazione con l'Associazione Europea delle Vie Francigene, che ha la propria sede legale e una sede operativa presso il medesimo immobile.

Dal 2017 è stato aperto dalla Diocesi di Fidenza l'Ospitale³ per i pellegrini. L'Ospitale è stato realizzato all'interno di un immobile appartenente al Capitolo della Cattedrale. E' ubicato nelle vicinanze della Cattedrale.

L'ufficio di informazione e accoglienza di Casa Cremonini durante gli orari di apertura dovrà accogliere i pellegrini (circa 1500 all'anno), registrare i dati dei camminatori o ciclisti, timbrare la credenziale. Lo IAT dovrà inoltre illustrare il regolamento dell'ospitale, fornire informazioni per raggiungere la struttura, consegnare le chiavi di accesso (vengono lasciate in un box dell'ospitale prima della partenza del pellegrino), raccogliere le offerte che verranno ritirate quotidianamente da un delegato del Capitolo della Cattedrale, soggetto gestore e proprietario dell'ospitale, gestire l'incasso dell'imposta di soggiorno che dovrà essere trasferita al Comune nelle modalità previste dal relativo Regolamento.

Art. 11 - Comunicazione

Oggi, grazie alle nuove tecnologie, il turista inizia il suo viaggio prima ancora di arrivare a destinazione, vive il territorio in maniera differente attraverso gli strumenti "mobile", utili sia per la ricerca di informazioni sia per la prenotazione, per l'acquisto di servizi ma anche per la condivisione dell'esperienza. La fase della condivisione, durante e dopo il viaggio, è estremamente importante e delicata per la reputazione della destinazione e dipende dalla qualità del contatto tra territorio e turista.

E' pertanto necessario e importante sviluppare un piano di comunicazione che preveda la promozione ed il racconto di Fidenza, delle sue peculiarità e del suo territorio. Si richiede di formulare un piano complessivo di comunicazione e una metodologia di storytelling declinati attraverso gli strumenti web, social e che prevedano una interazione con gli utenti. Tale piano verrà proposto con cadenza annuale in accordo con l'amministrazione comunale e le sue linee strategiche di comunicazione. Si richiede un monitoraggio regolare del web e dei social media al fine di sondare il *sentiment* relativo al Comune di Fidenza e fornire analisi dettagliate del lavoro che si sta svolgendo, dei risultati ottenuti, delle criticità e delle prospettive.

1) Web

³L'ostello è stato finanziato dalla Diocesi con un co-finanziamento del Comune. La struttura ospita fino a 10 pellegrini, in tre tipologie di camere (doppia, tripla e stanza con cinque posti). È dotata di una cucina in autogestione con le attrezzature essenziali, una lavanderia, servizi igienici dedicati e anche un'area protetta per il deposito delle biciclette e del materiale più ingombrante trasportato dai pellegrini.

- L'aggiudicatario dovrà dotarsi di un proprio sito internet (ITA/ENG). Il sito di riferimento dovrà saper comunicare Fidenza e il suo territorio. I contenuti si devono focalizzare su approfondimenti culturali, manifestazioni, eventi, focus territoriali, notizie inerenti ai temi di cultura e turismo. Il sito internet servirà anche per la prenotazione di servizi turistici.

2) Social media:

- L'aggiudicatario dovrà dotarsi di pagine *social* (almeno Facebook e Instagram). È richiesta l'elaborazione di un piano di produzione di contenuti settimanale sulle pagine di facebook e instagram, con riferimento a target diversi attraverso l'utilizzo di un linguaggio adeguato e coinvolgente. I social network devono diventare un contenitore in grado di interagire sistematicamente con l'utente, anche attraverso racconti, quiz, condivisione di materiale fotografico/video o altre modalità finalizzate ad attirare nuovi utenti (a titolo esemplificativo si cita la pagina del turismo dell'Emilia-Romagna #InEmiliaRomagna: <https://www.facebook.com/EmiliaRomagnaTourism.IT/>). È richiesto un dialogo costante con gli strumenti social già in uso dall'amministrazione comunale (es. pagina Comune di Fidenza, Fidenza al Centro). Il piano di comunicazione e editoriale deve comprendere almeno 5 post alla settimana, ricezione e revisione di materiale fotografico, monitoraggio commenti ai post e relative risposte (*social media customer care*);

- Pianificazione e gestione di campagne di *advertising* e sponsorizzate sui principali *social*: sulla base del budget individuato, si richiede un piano di attività *social* sponsorizzate che mettano in evidenza, almeno una volta al mese, i principali eventi o iniziative dell'anno, nonché attività legate al racconto del territorio e delle sue eccellenze culturali/gastronomiche/turistiche;

- Video-contenuti o *gallery* fotografiche: si richiede la produzione di almeno un breve video (2') al mese da far circolare sui canali *social* (i contenuti di video e *gallery*, oltre che i luoghi e gli eventi, devono coinvolgere anche le varie tipologie di turisti e pellegrini che transitano presso lo Iat).

3) Report statistico

- richiesto un *report* statistico trimestrale sull'andamento delle attività di comunicazione;

4) Produzione di materiale grafico

- sviluppo, produzione e stampa di una linea grafica coordinata e innovativa in grado di comunicare il territorio: locandine, brochure, almeno un totem personalizzato e una bandiera pubblicitaria, *flyer*, cartelline stampa. Questo materiale dovrà, ove possibile, inglobare e in parte arricchire il kit minimo previsto da normativa regionale di cui all'art. 5.

Il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere alla produzione di un espositore portatile di grande formato che caratterizzi con immagini evocative lo stand turistico della Gran Fiera di Borgo San Donnino o altre situazione espositive di carattere turistico

Il *layout* dei suddetti strumenti dovrà essere condiviso preventivamente con l'Amministrazione comunale.

5) Inserimento di eventi e trasmissione di informazioni

Nell'ambito della comunicazione il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere all'inserimento di eventi nella relativa sezione del sito istituzionale del Comune di Fidenza, e nell'inserimento o condivisione dati in piattaforme tecnologiche messe a disposizione da Enti pubblici e privati.

Dovrà inoltre trasmettere le informazioni a Destinazione Turistica Emilia e altre redazioni di ambito turistico.

6) Punto strategico – Stazione ferroviaria di Fidenza

La stazione di Fidenza è il luogo frequentato giornalmente da pendolari, studenti, persone di ogni categoria sociale che utilizzano il treno per spostarsi. Si tratta pertanto di un punto strategico, che vedrà nei prossimi mesi la creazione di nuovi luoghi di aggregazione, a cura dell'Amministrazione presso la "Loggia Urbana" (ex edicola). Nell'area stazione, compresa l'antistante piazza della Repubblica, è pertanto necessario un rafforzamento della comunicazione e promozione del territorio attraverso uno strumento statico, ma efficace che possa divulgare informazioni (es. totem in acciaio, totem multimediale, espositore in cartone porta *depliant* o volantini). La stazione di Fidenza è anche uno dei punti di partenza dei pellegrini che si mettono in cammino sul percorso lungo la Via Francigena.

Si specifica che, allo scadere del contratto, il dominio del sito internet e i relativi accessi, le credenziali di accesso ai *social*, gli archivi video e fotografici e il magazzino di materiale cartaceo resteranno nella piena proprietà del Comune di Fidenza.

Art. 12 – Attività di promozione e promo-commercializzazione

L'obiettivo primario per lo sviluppo territoriale è incrementare il proprio appeal di fronte al mercato ed associare il territorio ad alcuni prodotti turistici.

A tal proposito l'aggiudicatario partecipa alla promozione e/o co-realizzazione degli eventi nell'ambito di Fidenza e delle terre verdiane e comunica e promuove, utilizzando gli strumenti cartacei e multimediali e i contatti a propria disposizione, l'insieme delle iniziative istituzionali a valenza turistica del Comune di Fidenza e delle terre verdiane.

Per lo sviluppo delle strategie promozionali il soggetto gestore predispone annualmente un piano di promozione turistica. Tale programma sarà elaborato in conformità e in coerenza con gli indirizzi del Comune di Fidenza sul turismo, espressi nei suoi documenti programmatici e con le linee strategiche e programmatiche pubblicate annualmente dalla Destinazione turistica Emilia.

L'attività promozionale comprenderà:

- la partecipazione diretta ad almeno 2 fiere e/o manifestazioni o iniziative turistiche di carattere nazionale e internazionale, in collaborazione con partner strategici (ad esempio APT Emilia-Romagna, Destinazione Turistica Emilia, Associazione Europea delle Vie Francigene, Fidenza Village...)⁴,
- organizzazione di eventi e iniziative di promozione (*educational tour, blogger tour, press meeting*)⁵,
- la definizione e organizzazione di proposte di permanenza sul territorio rivolte a possibili visitatori sia sotto forma di pacchetti turistici di valorizzazione e integrazione dell'offerta territoriale (minimo 2 pacchetti turistici sempre a disposizione del turista *on-line* ed esposti presso lo sportello), sia attraverso la costruzione di proposte, anche senza pernottamento, che offrano la possibilità di sperimentare i prodotti turistici del territorio e siano differenziate per singole esigenze. Le proposte dovranno pertanto tenere in considerazione i numerosi temi turistici presenti nell'area delle terre verdiane, quali (elenco esemplificativo e non esaustivo): Giuseppe Verdi, le Terme, il Romanico, la città di Parma, la Via Francigena, l'outdoor e i percorsi ciclo-pedonali, le Pievi, le rocche e i castelli, food, motor valley, il turismo dello shopping...

⁴Queste attività non devono prevedere necessariamente la partecipazione attraverso acquisto di spazi o stand promozionali. La partecipazione si intende sotto forma di presenza e materiale informativo all'interno di iniziative, fiere o manifestazioni in compartecipazione con i soggetti indicati. Tale partecipazione viene concordata con l'amministrazione comunale.

⁵ entro novembre dell'anno precedente dovrà essere presentato e concordato con il Comune il programma di eventi e iniziative di promozione, specificando il numero, la tipologia, i risultati attesi. Per il 1° anno le linee guida di tale programma dovranno essere indicate nel progetto gestionale e confermate dall'aggiudicatario entro due mesi dall'avvio.

Il soggetto gestore quindi svilupperà una rete di relazioni a livello nazionale e internazionale che consenta di realizzare intese di promo-commercializzazione dei prodotti e delle risorse del territorio.

Art. 12 a – promozione e animazione territoriale

- Oltre a quanto specificato, il soggetto aggiudicatario organizzerà e gestirà ogni anno iniziative di promozione turistico-territoriale costituite da almeno tre visite guidate gratuite di Fidenza e del territorio limitrofo per ciascuno dei seguenti periodi: primavera/estate, Gran Fiera di Borgo San Donnino, Manifestazioni Natalizie. Le tematiche delle singole visite verranno precedentemente concordate con l'Amministrazione.
- Ulteriori 6 visite guidate (in italiano o in lingua straniera) verranno stabilite ogni anno, sempre in accordo con l'Amministrazione.
- Il soggetto aggiudicatario, in stretta collaborazione con il Comune, curerà l'apertura e la gestione dello stand di promozione turistica del Comune di Fidenza per tutta la durata di Borgofood#camminarelaterra organizzata annualmente in occasione della Gran Fiera di Borgo San Donnino.
- Il soggetto aggiudicatario dovrà realizzare almeno 10 laboratori con gli istituti scolastici, concordando preventivamente con l'Amministrazione il target e le tematiche.

Art. 13 - Prenotazione e servizi di incoming

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

L'aggiudicatario si dovrà occupare delle prenotazioni relative ad eventi ed iniziative organizzate da parte del Comune di Fidenza o da soggetti partner del Comune.

L'aggiudicatario dovrà effettuare la prenotazione di servizi turistici e di pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia Romagna come previsto art.21 L.R. 7/03 e sue successive modifiche elencate all'art. 18 della L.R. 4/2016 e secondo quanto definito dal presente regolamento.

Caratteristiche del sistema di prenotazione: le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio sono regolate da apposita convenzione che prevede un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che hanno comunicato la loro disponibilità, in rapporto ad attese e caratteristiche dell'utenza.

Il sistema di prenotazione deve essere in grado di gestire molteplici funzioni quali:

- anagrafica degli alberghi aderenti completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione secondo i più diversi parametri di ricerca;
- immissione della disponibilità comunicata dagli alberghi;
- aggiornamento e variazione della disponibilità caricata;
- ricerca della disponibilità alberghiera sulla base dei parametri richiesti dal turista;
- ricerca e variazione delle prenotazioni emesse;
- comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione modalità telematica;

- gestione delle statistiche di controllo delle attività suddivisa per albergo, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente ed altre;
- emissione del *voucher* di prenotazione sul quale sono riportati durata del soggiorno, tipologia della camera prenotata, prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente;

La possibilità di prenotare altri servizi turistici (visite guidate, degustazioni, esperienze outdoor...) dovrà essere offerta anche attraverso il sito web con sistemi book now o analoghi.

L'attività di prenotazione deve essere segnalata opportunamente all'esterno dell'edificio.

Art. 14 - Attività di vendita di materiali turistici

L'ufficio può vendere materiale editoriale, libri, guide e altro materiale turistico, gadget, può esporre e vendere prodotti tipici inerenti il territorio della provincia di Parma e della regione Emilia-Romagna. I prodotti da mettere in vendita dovranno essere selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto.

Art. 15 - Eventuali servizi opzionali

L'Ente si riserva la facoltà di affidare i seguenti servizi opzionali ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.:

attivabili su richiesta dell'Amministrazione

- servizio di accoglienza per mostre, esposizioni o altre tipologie di eventi culturali e di promozione turistica;
- prolungamento giornaliero dell'apertura dello IAT, oltre a quanto offerto come elemento migliorativo, attivabile su richiesta dell'Amministrazione;
- ulteriori visite guidate oltre a quelle richieste da capitolato;
- altri servizi turistici su richiesta (a titolo meramente esemplificativo: organizzazione di percorsi turistici per delegazioni italiane o straniere in visita a Fidenza nell'ambito di attività istituzionale). Questo importo non può essere quantificato senza un'idea dell'itinerario specifico. In base all'analisi del pregresso si stima un importo massimo di 10.000,00 € all'anno;

Prestazione	Unità di misura	Prezzo	Quantità annua	Note
Accoglienza per mostre, esposizioni o altre tipologie di eventi culturali	Prezzo a misura - ore	€ 20,00	500	Il prezzo orario è stato calcolato prendendo come riferimento il CCNL Turismo 2019 – riferimento alla Provincia di Parma – Livello contrattuale 5b
Prolungamento giornaliero	Prezzo a	€ 21,00	60	Il prezzo orario è

dell'apertura dello IAT, oltre a quanto offerto come elemento migliorativo, attivabile su richiesta dell'Amministrazione	misura - ore			stato calcolato prendendo come riferimento il CCNL Turismo 2019 – riferimento alla Provincia di Parma – Livello contrattuale 4
Ulteriori visite guidate oltre a quelle richieste da capitolato	Prezzo a misura – a singola prestazione	Mezza giornata € 100,00 Giornata intera € 160,00 Supplemento lingua straniera € 30,00 mezza giornata Supplemento lingua straniera € 50,00 giornata intera	Mezza giornata – Max 10 Giornata intera – Max 2 Supplemento lingua straniera max 2 giornata intera	

Art. 16 - Adempimenti amministrativi obbligatori

Il soggetto gestore invia alla Provincia di Parma ed al Comune di Fidenza ogni anno:

- la relazione annuale sull'attività svolta, contenente i dati di sintesi previsti dall'Allegato f) della delibera di Giunta n.956/05;
- un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel corso dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia;
- una nota sulle situazioni critiche emerse

Art. 17 – Raccordo con lo IAT R Fidenza Village

Il Comune di Fidenza ha sottoscritto con Destinazione Turistica Emilia e Fidenza Village un Protocollo di intesa per collaborare alla progettazione di interventi turistici e di comunicazione su base locale, di destinazione ed internazionale.

L'aggiudicatario dovrà attuare le proprie attività in stretto raccordo con lo IAT R di Fidenza Village e con le dinamiche del turismo dello shopping.

Nello specifico dovrà:

- raccogliere da Fidenza Village tutti i dati necessari per gli adempimenti amministrativi obbligatori di cui all'art. 10 e l'invio delle informazioni in modo aggregato
- attuare un raccordo nell'elaborazione del piano di comunicazione che, tra l'altro, dovrà comprendere la tematica del turismo dello shopping
- attuare un raccordo sulle attività di promozione e vendita di servizi turistici per evitare la sovrapposizione di eventi o iniziative
- fornire layout di stampa dei materiali previsti nel piano di comunicazione

Per le attività di informazione e accoglienza turistica che non è possibile suddividere, né opportuno duplicare (sito web, social di riferimento...) il soggetto di riferimento resta lo IAT R di Casa Cremonini.

Le attività di controllo di eventuali inadempienze restano in capo al Comune di Fidenza.

Art. 18 - Durata dell'appalto

Il contratto decorrerà dalla data della consegna dei servizi per i successivi 5 anni.

Art. 19 - Modalità di pagamento

Il pagamento del compenso dovuto per regolare esecuzione del servizio avverrà in rate trimestrali, previa presentazione di regolare fattura e relazione tecnica.

Gli eventuali servizi opzionali verranno inseriti nelle fatture trimestrali in base alla effettiva realizzazione.

Si applica il Decreto Ministero dell'Economia e delle finanze n. 55 del 3.4.2013 e art 25 del DL 24.04.2014 n. 66 in materia di fatturazione elettronica.

Come disposto dall'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016 va operata la ritenuta dello 0,50%, che sarà svincolata in sede di liquidazione finale, previa verifica della regolarità della fornitura e il rilascio del DURC.

Il compenso non sarà soggetto a rivalutazione annuale.

Si precisa che il pagamento resta subordinato:

- alle verifiche in ordine alla regolare esecuzione del servizio;
- alle verifiche in ordine alla regolarità contributiva e retributiva dell'appaltatore.

Le fatture inviate dovranno:

- riportare, in ottemperanza all'art. 191, comma 1 del d.lgs. 267/2000 TUEL, impegno di spesa, capitolo, esercizio;
- riportare, in ottemperanza alla vigente normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e s.m.i. in vigore dal 07.09.2010 il codice identificativo di gara (CIG).
- il conto corrente dedicato indicato ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari sul quale il Comune effettuerà il bonifico.

L'impresa a cui sarà affidato il servizio assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. L'impresa si impegna quindi a trasmettere tempestivamente alla Stazione appaltante – Servizio Cultura, turismo e progetti europei i contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori nei quali dovrà essere inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.i. Ai sensi e per effetto dell'art. 3, comma 9-bis, della legge 136/2010 e s.m.i., il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a

consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto. L'impresa si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Parma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. L'impresa si impegna a comunicare tempestivamente al Comune di Fidenza – Servizio Cultura, turismo e progetti europei, eventuali variazioni che dovessero intervenire, relativamente agli estremi del “conto corrente dedicato” alle commesse pubbliche cui effettuare i pagamenti inerenti il presente affidamento, alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

Art. 20 – Clausola sociale di prioritario assorbimento del personale del precedente appaltatore

Qualora a seguito della procedura di gara si verificasse un cambio di gestione dei servizi in appalto, al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicherà la clausola sociale di riassorbimento del personale dell'appaltatore uscente, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 50 del d.lgs. 50/2016 e dalla contrattazione collettiva vigente e, in generale, in conformità con quanto espresso dall'AVCP ora ANAC in materia.

L'azienda uscente, con la massima tempestività possibile, e comunque prima dell'evento, darà formale notizia della cessazione della gestione alle OO.SS. territoriali e alle R.S.U.

L'azienda subentrante (anch'essa con la massima tempestività possibile e comunque prima del verificarsi dell'evento), darà a sua volta formale notizia alle OO.SS. territoriali circa l'inizio della nuova gestione.

Quanto sopra al fine di garantire tutte le informazioni utili alla corretta applicazione delle norme contrattuali nazionali e provinciali e delle disposizioni di legge in materia.

L'azienda subentrante assumerà, nei modi e condizioni il personale addetto all'appalto, garantendo il mantenimento della retribuzione da contratto nazionale in essere CCNL - Turismo (retribuzione contrattuale), ivi compresi gli scatti di anzianità maturati.

ART. 21 – Garanzie e anticipazione

Garanzie definitiva

L'appaltatore all'atto della stipulazione del contratto deve costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fidejussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del d.lgs. n. 50/2016 (codice degli appalti) e ss.mm.ii., e per un importo pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, ai sensi dell'Art. 103 del medesimo Codice degli appalti.

In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

La cauzione o la fidejussione sono prestate a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di qualsivoglia danno comunque dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo il rimborso delle spese che l'Ente Committente dovesse eventualmente sostenere durante la gestione, a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio da parte dell'impresa appaltatrice, ivi compreso il maggior prezzo che l'Ente Committente dovesse pagare qualora dovesse provvedere a diversa assegnazione del contratto aggiudicato all'impresa appaltatrice, in caso di risoluzione del contratto per inadempienze dell'impresa appaltatrice stessa.

La fidejussione coprirà altresì:

- per provvedere pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.
- il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

L'importo della garanzia definitiva può essere ridotto ai sensi dell'articolo 93 comma 7 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Resta salvo per l'Ente Committente l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

Per l'Aggiudicatario il deposito cauzionale definitivo resterà vincolato, scaduto il contratto, fino a che non sarà definita ogni eventuale eccezione o controversia.

Nell'eventualità in cui il Committente dovesse avvalersi della garanzia durante l'esecuzione del contratto, l'Aggiudicatario sarà obbligato a reintegrarla.

Garanzia provvisoria

Si applica in materia l'art. 93 del d.lgs. 50/2016 ss.mm.ii

La cauzione provvisoria che deve essere prestata secondo quanto stabilito dal Disciplinare di gara copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'affidatario. Pertanto, siccome tale garanzia deve assicurare l'affidabilità dell'offerta e la correttezza del comportamento del concorrente durante tutto il procedimento, potrà essere incamerata dalla Stazione appaltante, salvo prova del maggior danno subito.

La stazione appaltante provvederà, con tempestività e comunque non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione, a svincolare ai non aggiudicatari detta garanzia.

La garanzia sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo con riferimento all'aggiudicatario.

L'Appaltatore è obbligato a reintegrare la garanzia fidejussoria di cui il Comune di Fidenza avesse dovuto valersi, in tutto o in parte durante l'esecuzione del contratto di gestione dei servizi oggetto dell'appalto.

La garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, secondo quanto disposto dall'art. 103 c.5.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa costituente le cauzioni provvisoria e definitiva, dovrà prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- l'obbligo di pagare le somme richieste a semplice richiesta dell'amministrazione la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile.

L'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto secondo quanto disposto dall'art. 93 c. 7 d.lgs. 50/2016 ss.mm.ii.

In caso di inosservanza delle condizioni del presente capitolato o comunque di eventuali mancati pagamenti di stipendi o contributi assicurativi e previdenziali da parte dell'appaltatore nei confronti dei propri dipendenti e soci occupati nell'appalto, il committente, ferma restando l'esclusione della sua responsabilità solidale, potrà, di diritto, rivalersi di propria autorità sulla garanzia come sopra costituita e l'Appaltatore sarà tenuto a reintegrarla nel termine e con le modalità che saranno all'uopo fissate.

Si procederà all'escussione integrale della garanzia in tutti i casi in cui l'inadempimento dell'appaltatore abbia comportato la risoluzione/recesso dal contratto fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

La garanzia garantirà anche l'eventuale risarcimento dei danni, nonché il rimborso delle spese che il comune dovesse eventualmente sostenere durante la gestione appaltata, per fatto dell'appaltatore,, a causa dell'inadempimento o cattiva esecuzione del contratto.

Resta salvo per il Comune l'esperimento di ogni altra azione nel caso la garanzia risultasse insufficiente. L'appaltatore è obbligato a reintegrare la garanzia di cui il Comune abbia dovuto avvalersi in tutto o in parte durante l'esecuzione del contratto.

Modalità di erogazione dell'anticipazione

L'Amministrazione Aggiudicatrice erogherà, su richiesta dell'appaltatore, l'anticipazione prevista dall'art. 35 comma 18 del D.Lgs. 50/2016, annualmente nella misura del 20% del corrispettivo stimato per l'anno solare di riferimento. L'erogazione è subordinata alla costituzione di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione, maggiorata del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione **offerto dall'appaltatore in sede di gara**. La predetta garanzia dovrà essere rilasciata da imprese bancarie autorizzate ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993 o assicurative autorizzate alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'assicurazione e che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano la rispettiva attività. La garanzia può essere, altresì, rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993. Detta garanzia deve essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico n. 31 del 19/01/2018. L'importo della garanzia verrà gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso dell'annualità in ragione dell'esecuzione dei servizi mediante trattenuta operata su ciascun certificato di pagamento. L'anticipazione sarà restituita integralmente se l'esecuzione dell'appalto non prosegue secondo gli obblighi pattuiti e, in tale caso, spetteranno alla Stazione Appaltante anche gli interessi legali sulle somme anticipate e restituite dall'Appaltatore responsabile dei ritardi nell'esecuzione dei servizi.

Art. 22 - Responsabilità e coperture assicurative

Nella conduzione di gestione del servizio, l'aggiudicatario dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati.

L'impresa aggiudicataria è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone o cose comunque verificatisi nell'esecuzione del servizio, derivanti da cause di qualunque natura ad essa imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte dell'amministrazione.

All'aggiudicatario del servizio oggetto dell'appalto fanno carico tutte le responsabilità inerenti e conseguenti allo svolgimento del servizio, con impegno a contrarre con compagnia assicuratrice di primaria importanza (e mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, sue eventuali proroghe o rinnovi) una polizza ad assicurazione di responsabilità civile verso terzi (RCT) con effetto dalla data di decorrenza del servizio dell'appalto, per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata, con massimali non inferiori a:

Massimale unico RCT € 2.500.000,00 (almeno)

Massimale RCO di € 1.500.000,00 per sinistro, con sotto limite di € 1.000.000,00 per persona.

La polizza deve prevedere, tra le altre condizioni anche:

- estensione all'organizzazione o attuazione di eventuali manifestazioni o altre attività pertinenti il servizio oggetto d'appalto;
 - la Responsabilità Civile derivante dal fatto (anche doloso) di persone della cui opera l'appaltatore si avvalga (dipendenti e non);
 - estensione alla RC derivante dalla conduzione/gestione dei locali (ove il caso), dai danni alle cose in consegna o in custodia, dai danni a cose di terzi da incendio di beni dell'appaltatore o da lui detenuti;
 - estensione del novero dei terzi alle persone che prestano la loro collaborazione per lo svolgimento dell'attività dell'appaltatore nell'ambito dei locali e degli spazi in genere concessi.
- In merito a strutture e immobili dati in uso per lo svolgimento del servizio, si richiede di inserire nell'assicurazione la partita di garanzia ricorso terzi da incendio per almeno €1.000.000,00

L'Amministrazione Comunale sarà in ogni caso tenuta indenne dai danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalla polizza assicurativa.

L'operatività o meno della copertura assicurativa non esonera l'appaltatore dalla responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti.

L'aggiudicatario dovrà trasmettere al Comune di Fidenza copia delle quietanze comprovanti il pagamento del premio relativo alla polizza assicurativa sopra indicata debitamente sottoscritta dal rappresentante della Compagnia Assicuratrice.

Art. 23 - verifica di conformità in corso di esecuzione

L'esecuzione dell'appalto è soggetta a verifica di conformità in corso di esecuzione.

La verifica viene effettuata dal Responsabile del procedimento avvalendosi del direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101 e 102 del d.lgs. n. 50/2016 e consiste:

- nell'accertare la regolare esecuzione del servizio rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente contratto;
- nell'accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano tra loro e con le risultanze di fatto;
- nel certificare che le prestazioni siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale.

A tal fine potrà prendere visione dei registri e documenti utili, nonché ispezionare, tramite un proprio funzionario, l'ufficio. Onde facilitare il controllo, il soggetto gestore dovrà fornire al Comune di Fidenza tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio affidatogli.

Art 23 a - SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Per le eventuali sospensioni delle prestazioni oggetto del contratto si osservano le disposizioni dell'art. 107 del d.lgs. n. 50/2016.

Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il responsabile del procedimento procede alla ripresa dell'esecuzione a mezzo di apposita comunicazione.

Art. 24 - Varianti

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal responsabile dell'esecuzione e preventivamente autorizzata dal responsabile del procedimento nel rispetto delle condizioni e dei limiti di legge. Le modifiche non previamente autorizzate non

danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il RUP lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente.

La stazione appaltante può disporre variazioni al contratto, ai sensi dell'art. 106 del D.lgs 50/2016 quando ricorrono le circostanze ivi previste.

La stazione appaltante può disporre variazioni al contratto, senza ricorrere ad una nuova procedura di affidamento, a norma dell'art. 106 del d.lgs. 50/2016, nei seguenti casi:

- a) per servizi supplementari da parte del contraente originale, il cui prezzo non ecceda il 50% del valore del contratto iniziale, che si siano resi necessari e non erano inclusi nell'appalto iniziale, ove un cambiamento del contraente produca entrambi i seguenti effetti:
 - risulti impraticabile per motivi economici o tecnici;
 - comporti per l'amministrazione notevoli disagi o una consistente duplicazione dei costi;
- b) qualora il prezzo non ecceda il 50% del valore del contratto iniziale e ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
 - la necessità di modifica è determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili per l'amministrazione. Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
 - la modifica non altera la natura generale del contratto.

In ogni caso l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante e che il responsabile dell'esecuzione abbia ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri. In particolare, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. Nel caso in cui la variazione superi tale limite, la stazione appaltante procede alla stipula di un atto aggiuntivo al contratto principale dopo aver acquisito il consenso dell'esecutore.

La stazione appaltante può disporre variazione in riduzione dell'importo contrattuale nell'ambito del quinto d'obbligo quando a seguito di processi di riorganizzazione strutturale delle funzioni che comportino la disponibilità di personale idoneo alla gestione del Servizio, il committente ritenga più conveniente la gestione in proprio anche parziale dello stesso o comunque una diversa gestione dei servizi.

Art. 25 - Clausola penale

Qualora si verificassero, da parte dell'Impresa, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare una penale di € 200,00 per ogni giorno di ritardo e/o inadempimento, fatti comunque salvi i diritti al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché gli eventuali recessi e risoluzioni del contratto.

Nel caso di sospensione del servizio per cause di forza maggiore (calamità naturali....) l'aggiudicatario si impegna ad informare tempestivamente il RUP.

Nel caso di anomalie accorse durante l'espletamento dei servizi, l'aggiudicatario si impegna ad informare tempestivamente il RUP e adottare tutte le misure informative e di tutela della sicurezza, impegnandosi in ogni caso a garantire il regolare svolgimento del servizio

Nel caso in cui le prestazioni non siano eseguite, oltre all'applicazione della suddetta penale, si procederà alla detrazione, dal corrispettivo dovuto, degli importi relativi alle prestazioni non effettuate.

L'Ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Affidatario, che è tenuto, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare e di far eseguire, a spese dell'aggiudicatario, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

Art. 26 - Diffida ad adempiere

Diffida ad adempiere

Il **responsabile del procedimento** inoltrerà al soggetto stesso apposita diffida ad adempiere ai sensi dell'art 1454 cc **mediante PEC** mettendo formalmente in mora l'aggiudicatario, assegnando allo stesso un termine per adempiere agli obblighi contrattuali non inferiore a giorni 15 e non superiore a 30 giorni. Tale termine decorre dal ricevimento della diffida da parte dell'aggiudicatario.

Decorso inutilmente il termine prefissato nella diffida ad adempiere, fermo restando il diritto del Comune di Fidenza all'applicazione delle penalità convenzionalmente stabilite all'art. 24 presente capitolato, la stazione appaltante ha la facoltà di ordinare all'aggiudicatario l'immediata sospensione della gestione e dichiarare la risoluzione del contratto per inadempimento ai sensi dell'art.1453 del Codice Civile senza che l'aggiudicatario possa opporre eccezione alcuna.

Art. 27 - Risoluzione del contratto

Oltre alle cause di inadempimento agli obblighi contrattuali previsti dall'art. 1453 o 1454 del Codice Civile, costituiscono causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 cc senza pregiudizio di ogni altra azione di rivalsa per danni:

- mancato avvio dell'attività con decorrenza dalla data di inizio dell'appalto
- abbandono, senza giustificato motivo, da parte dell'aggiudicatario del servizio affidato;
- ingiustificata sospensione arbitraria, anche parziale, del servizio, per un periodo superiore a 24 ore;
- gravi azioni lesive della dignità della persona rivolte agli utenti, da parte del personale incaricato;
- deficienza o negligenza nel servizio quando la gravità e la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate o contestate, compromettano il regolare svolgimento del servizio stesso;
- subappalto non autorizzato secondo quanto disposto dal presente Capitolato ovvero subappalto totale o parziale oltre la percentuale indicata nel capitolato ;
- in caso di impossibilità ad eseguire il contratto anche in conseguenza di una causa non imputabile all'aggiudicatario;
- in tutti i casi di pubblico interesse;
- a seguito di inadempienze e violazioni contrattuali di ogni tipo nell'espletamento del servizio dopo tre richiami scritti senza che l'aggiudicatario abbia provveduto ad adempiere;
- quando di fatto l'Aggiudicatario incorra in grave inadempienze degli obblighi assunti;
- quando, decorso il termine di 7 giorni dalla notifica di apposita diffida ad adempiere, l'Aggiudicatario non ottemperi agli obblighi previsti dal presente Capitolato nonché dai relativi allegati;
- violazione delle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i;

- frode nell'esecuzione del servizio;
- manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione del servizio appaltato;
- mancata tempestiva ricostituzione della cauzione definitiva qualora escussa nei termini di legge o del presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- per ogni altra inadempienza, così come disposto dall'art. 1453 del Codice Civile;
- violazione di leggi, norme, regolamenti in materia di sicurezza e di tutela dei lavoratori impiegati:
- nel servizio o di ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;
- gravi e frequenti violazioni degli obblighi contrattuali, compreso quanto offerto in sede di gara, o abituali negligenze o deficienze del servizio, regolarmente accertate e notificate, che, a giudizio della Stazione Appaltante, compromettano gravemente l'efficienza del servizio stesso;
- mancata osservanza del divieto di cessione del contratto;
- il mancato rispetto delle leggi in materia di lavoro, dei CCNL e Contratti Integrativi, sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative;
- nel caso in cui l'Aggiudicatario venga sottoposta al pagamento di tre penali,

La risoluzione del contratto, a qualunque causa imputabile, comporterà l'incameramento della garanzia definitiva e l'addebito all'appaltatore di tutti i danni conseguenti alla risoluzione.

La stazione appaltante, fatti salvi i maggiori danni, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva:

- a copertura delle spese conseguenti al ricorso all'esecuzione d'ufficio o di terzi, necessarie per limitare i negativi effetti dell'inadempimento dell'aggiudicatario;
- a copertura delle spese di indizione di nuova gara per il riaffidamento del Servizio, in caso di risoluzione anticipata del contratto per inadempimento dell'Aggiudicatario.

In caso di risoluzione del contratto, l'aggiudicatario sarà comunque tenuto ad assicurare il regolare svolgimento del servizio fino al perfezionamento della nuova aggiudicazione; allo stesso verrà corrisposto l'importo contrattualmente stabilito per il servizio effettuato detratte le penalità, le spese e gli eventuali danni.

Nei casi di risoluzione anticipata ai sensi dei paragrafi precedenti, di risoluzione ai sensi degli art. 108 o art. 110 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4-ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, la Stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione del servizio.

Art. 28 - Inizio del servizio

L'Affidatario dovrà iniziare il servizio dalla data di consegna dello stesso. Il servizio dovrà essere effettuato con le dotazioni di materiale, software, servizi e personale proposto dall'impresa stessa nell'atto dell'offerta e approvate dall'Amministrazione in sede di aggiudicazione.

Per gli arredi si fa riferimento alle tempistiche indicate all'art. 8 del presente Capitolato.

Art. 29 - Cessione e subappalto

Per il subappalto si applica l'art.105 del d.lgs. n. 50/2016.

Per l'affidamento del servizio di cui si tratta è ammesso il subappalto per una quota non superiore al 20% dell'importo complessivo del contratto. L'appaltatore è tenuto ad indicare in sede di offerta i

servizi che eventualmente intenda subappaltare a pena di inammissibilità della successiva richiesta di subappalto.

Fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate all'art. 106 comma 1 lett. d) n. 2 del Codice, è fatto divieto all'Appaltatore di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 106 del Codice.

L'Appaltatore può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse all'art. 106 co.13 del Codice.

Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'Autorità. Si applicano le disposizioni di cui alla l. n. 52/1991. E' fatto, altresì, divieto all'Appaltatore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG del presente contratto al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conti correnti dedicati nonché ad anticipare i pagamenti all'Appaltatore, mediante bonifico bancario o postale, sui conti correnti dedicati dell'Appaltatore medesimo, riportando il CIG.

In caso di inosservanza da parte dell'Appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Autorità al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

Art. 30 – Intervento sostitutivo del comune in caso di inadempienza contributiva

La Ditta appaltatrice è obbligata ad osservare le norme e prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati tra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori.

Qualora il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) segnali un'inadempienza contributiva relativa ad uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, il Comune trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza.

Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva è disposto dal Comune su richiesta degli enti previdenziali ed assicurativi.

Si richiama quanto disposto dall'articolo 30, comma 5, del Codice nel caso di inadempienza contributiva.

Art. 31 – Intervento sostitutivo del comune in caso di inadempienza retributiva

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente della Ditta appaltatrice, impiegato nell'esecuzione del contratto, il Comune interverrà secondo quanto disposto dall'articolo 30, comma 6 del Codice e dalla normativa vigente.

Art. 32 – Adempimenti connessi alla sicurezza

Al fine della verifica dell'idoneità tecnico-professionale (di cui all'art. 26, comma 1, lett. a) del d.lgs. 81/08) la ditta concorrente in sede di gara dovrà (ai sensi dell'art. 47 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 28/12/2000, n. 445) dichiarare (utilizzando il modello appositamente predisposto) di avere assolto a tutti gli obblighi in materia di sicurezza. La ditta concorrente assume tutti gli obblighi e le responsabilità connesse all'applicazione del d.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. inerenti l'esercizio delle proprie attività, l'organizzazione dei servizi e la formazione del

personale e dovrà raccordarsi con il competente Servizio del Comune di Fidenza per la corretta applicazione del d.lgs. 81/2008 relativo alla sicurezza sul lavoro.

In applicazione del d.lgs. n. 81/2008, l'operatore economico aggiudicatario (ivi compresi eventuali subappaltatori) mette in campo tutte le misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e cura gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, compresa ogni azione volta ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori dei diversi soggetti che possono essere coinvolti nel processo di produzione e distribuzione del servizio.

Resta fermo l'obbligo per l'esecutore di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'Amministrazione comunale promuove la cooperazione ed il coordinamento elaborando un documento di valutazione dei rischi che indica le misure adottate per eliminare le interferenze. Tale documento è allegato al contratto di appalto.

Art. 33 – Rischi di interferenza

La stazione appaltante, in esecuzione del disposto del d.lgs. 81/2008, ha effettuato un'analisi per l'identificazione di eventuali rischi da interferenza nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto indicati nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI) allegato a questo capitolato.

L'appaltatore si impegna a rispettare tutti gli adempimenti indicati nel Duvri.

Art. 34 - Forma contrattuale e spese

La stipulazione formale del contratto avverrà in forma pubblica amministrativa a cura dell'ufficiale rogante dell'Ente previa effettuazione delle verifiche della documentazione probatoria circa le dichiarazioni prodotte in sede di gara mediante il sistema AVCPASS, e sempre che non venga accertato a carico dell'aggiudicatario stesso alcun limite o impedimento a contrarre. Pertanto saranno esclusi i concorrenti non in possesso dei requisiti richiesti dagli atti di gara.

Il contratto non verrà stipulato prima di trentacinque giorni decorrenti dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione definitiva, comunicazione da effettuarsi ai sensi dell'art. 76 comma 5 lett. a) del D.lgs. 50/2016. Il termine sospensivo minimo di trentacinque giorni non opera nel caso in cui sia presentata o ammessa una sola offerta e non siano state proposte impugnazioni del bando ovvero queste siano state respinte con pronuncia definitiva dell'Autorità Giudiziaria competente

L'impresa aggiudicataria dovrà avviare il servizio, su richiesta dell'Amministrazione appaltante, anche in pendenza della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32 commi 8 e 13 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i

Tutte le spese contrattuali, imposta di bollo, imposta di registro e diritti di segreteria, sono a carico dell'aggiudicatario. Eventuali oneri fiscali (IVA) saranno a carico della Amministrazione Appaltante.

Entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva, l'aggiudicatario rimborserà alla Stazione Appaltante le spese per la pubblicazione del Bando di Gara.

Art. 35 - Elezione del Domicilio

Per tutti gli effetti del contratto (giudiziali ed extragiudiziali) l'impresa aggiudicataria dovrà eleggere il domicilio presso la sede dell'ufficio Cultura dell'Amministrazione comunale di Fidenza.

Art. 36 – Verifica di conformità finale

La verifica di conformità finale è avviata entro venti (20) giorni, decorrenti dall'ultimazione della prestazione.

La verifica di conformità finale viene effettuata dal Responsabile del procedimento congiuntamente al direttore dell'esecuzione del contratto e consiste:

- nell'accertare la regolare esecuzione di tutto il servizio rispetto al presente contratto;
- nell'accertare che i dati risultanti dalla contabilità relativa all'intero servizio e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto;
- nel certificare che tutte le prestazioni previste dal contratto siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale.

La verifica di conformità finale è conclusa non oltre sessanta (60) giorni dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Nel caso in cui le operazioni si prolunghino rispetto al termine stabilito, si applicano le disposizioni del d.lgs. n. 50/2016.

Il certificato di verifica di conformità finale deve essere formulato e deve contenere gli elementi prescritti dalla normativa vigente, ivi incluso l'importo totale ovvero l'importo a saldo da pagare all'esecutore.

Art. 37 - PAGAMENTO DEL SALDO E SVINCOLO DELLA CAUZIONE

Dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità si procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite a seguito di determinazione del dirigente competente che approva il certificato di verifica di conformità, previa deduzione delle penali e con liquidazione della ritenuta dello 0,50 per cento, come previsto dall'Art. 103, del d.lgs. n. 50/2016 e allo svincolo della cauzione prestata dall'Esecutore.

Art. 38 - Tracciabilità dei flussi finanziari

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

Art. 39 - Norme Generali

Per quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato si fa riferimento alla norma e regolamenti vigenti in materia.

Art. 40 - Controversie

Le controversie di natura civile che dovessero eventualmente insorgere in conseguenza del contratto sono esclusivamente devolute alla competenza esclusiva del Foro di Parma.

Art. 41 - Tutela dei dati personali

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.

L'appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte del personale addetto al servizio degli obblighi di riservatezza anzidetti. L'impresa è tenuta all'osservanza del d.lgs. 30.06.2003 n. 196.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR - Regolamento UE 2016/679 ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso, ai fini della tutela delle persone e altri soggetti in materia di trattamento di dati personali, si informa quanto segue:

1. Finalità del Trattamento: i dati forniti verranno utilizzati allo scopo e per il fine di gestire la procedura di affidamento e successivamente il servizio di cui all'oggetto del contratto.
2. Modalità del Trattamento: le modalità con le quali verranno trattati i dati personali contemplanò in dettaglio le seguenti operazioni: cartaceo ed elettronico.
3. Conferimento dei dati: il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 1 è obbligatorio.
4. Comunicazione e diffusione dei dati: i dati forniti saranno comunicati nei modi e nelle forme previste dalla disciplina sui contratti pubblici e del d.lgs. n. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni.
5. Titolare del Trattamento: il titolare del trattamento dei dati personali è il Sindaco pro tempore ing. Andrea Massari.
6. Per quanto qui non espressamente previsto, si rinvia alle norme ed alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

Allegati:

- a) Duvri
- b) piantina di Casa Cremonini
- c) flusso turistico delle annualità precedenti