

**AFFIDAMENTO DEL “SERVIZIO DI INFORMAZIONE E
ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.R.) DEL COMUNE DI
CASTELL’ARQUATO E DELLA VAL D’ARDA”
CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO**

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
1.1 Elementi generali di riferimento e finalità dell'appalto	4
1.2 Documenti di riferimento.....	4
Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI.....	5
Art. 3 - VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO.....	5
Art. 4 - CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	6
Art. 5 - PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO, SPECIFICHE TECNICHE E PRESTAZIONALI	5
5.1 Gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (I.A.T.R.).....	5
5.2 Servizio e attività dell'ufficio I.A.T.R.	6
Art. 6 - PROFILI ORGANIZZATIVI E REQUISITI RISORSE UMANE.....	10
Art. 7 - COSTO DELLA MANODOPERA DEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO	18
7.1 CLAUSOLA SOCIALE	18
Art. 8 - LUOGHI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI	18
Art. 9 - ATTIVITA' COMMERCIALE I.A.T.R.	18
Art. 10 - GESTIONE DEI SERVIZI, CONTROLLI E INTERAZIONI ORGANIZZATIVE	18
10.1 Recapiti.....	19
10.2 Controllo di gestione	19
10.3 Gestione delle segnalazioni- Reclami	19
10.4 Rilevazione della qualità percepita e azioni migliorative	19
10.5 Rapporti dell'Amministrazione con l'aggiudicatario	20
10.6 Rapporti dell'aggiudicatario con l'Amministrazione	20
Art.11 INTERAZIONI ORGANIZZATIVE CORRELATE ALL'ESECUZIONE DEL'APPALTO	20
Art. 12 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	21
Art. 13 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	21
Art. 14 - MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO	22
Art. 15 - VERIFICHE IN ORDINE ALL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	22
Art. 16 - MODALITA' DI PAGAMENTO.....	23
Art. 17 - REVISIONE PREZZI DEL SERVIZIO.....	23
Art. 18 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	23
Art. 19 - CONTESTAZIONI - PENALITA'	24
Art.20 - SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE	25

Art.21 - SOSPENSIONE, RISOLUZIONE E RECESSO.....	25
Art.22 - CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEI CREDITI E SUB APPALTO	25
Art.23 - PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL'ESECUTORE O DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	26
Art.24 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO - GARANZIE . COPERTURE ASSICURATIVA - SPESE CONTRATTUALI.....	26
Art.25 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.....	27
Art.26 - NORME DI RIFERIMENTO E DI RINVIO	27

Sommario

Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

1.1 Elementi generali di riferimento e finalità dell'appalto

Il presente capitolato ha per oggetto gli oneri e le specifiche per la realizzazione dei servizi inerenti il turismo nel Comune di Castell'Arquato e dei Comuni aderenti all'area omogenea della Val d'Arda: Alseno, Fiorenzuola d'Arda, Lugagnano Val d'Arda, Vernasca e Morfasso, costituiti dalla gestione del Servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica Reservation (I.A.T.R), compresa la collaborazione con il Comune di Piacenza per la gestione del Sistema Informativo regionale per il turista (SITur), come da convenzione con il Comune di Piacenza *per la gestione della redazione, facente parte del sistema informativo regionale per il turista (SITUR)*.

Il servizio richiesto ha l'obiettivo di valorizzare il territorio della Val d'Arda nel suo complesso, predisponendo una serie di azioni mirate all'accoglienza del turista, alla promozione e promo commercializzazione delle proposte/pacchetti turistici per tutta la durata contrattuale.

1.2 Documenti di riferimento

Le attività oggetto dell'appalto dovranno essere eseguite in conformità ai seguenti piani e linee strategiche e alle seguenti leggi e direttive. Tutti i riferimenti ai documenti di seguito richiamati, devono intendersi comprensivi di tutti i successivi aggiornamenti eventualmente intervenuti nel corso della gara e durante lo svolgimento del contratto.

- ✓ Legge regionale 25 marzo 2016, n. 4, "*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 e per la promozione e la commercializzazione turistica)*".
- ✓ Linee Guida triennali per la promo-commercializzazione turistica regionale 2022-2024 -*Regione Emilia Romagna*" (DGR 1618/21 del 18/10/2021).
- ✓ Linee strategiche della Destinazione Turistica Emilia
- ✓ Legge Regionale 31 marzo 2003, n. 7, "*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 di agenzia di viaggio e turismo)*".
- ✓ D. Lgs. 21 maggio 2018, n.62, "*Attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 del parlamento Europeo e del consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegato, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio*".
- ✓ D.G.R. 2188/2022, "*Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica e per il loro funzionamento*".
- ✓ D.G.R. 1223/2023, "*L.R. 4/2016 e SS.MM. art. 13 - Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica e per il loro finanziamento così come approvato dalla Delibera di Giunta Regionale 2188/2022 e ss.mm.ii. - Approvazione testo coordinato.*"

Art. 2 – DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI

La durata dell'appalto è di **anni 4 (quattro) e mesi 5 (cinque)** a partire dalla data della stipula del contratto, presumibilmente dal 01/08/2024 al 31/12/2028

Alla scadenza, il rapporto si intende risolto di diritto senza obbligo, né onere di disdetta. Tuttavia, ai sensi e per gli effetti dell'art. 120, comma 10 del D. Lgs n. 36/2023, nel caso in cui, al termine del contratto, il Committente non fosse riuscito a completare la procedura per un nuovo affidamento dei servizi, potrà prorogare l'appalto con specifico provvedimento, limitatamente al tempo necessario per l'individuazione di un nuovo contraente, alle condizioni di legge e fino ad un massimo di sei mesi.

In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

Si precisa che la decisione di ricorrere all'opzione di proroga tecnica rientra nella discrezionalità del Comune ed è quindi insindacabile da parte della ditta aggiudicataria.

Dopo la verifica dei requisiti dell'aggiudicatario, è ammessa l'esecuzione anticipata del contratto in pendenza della stipula del medesimo, ai sensi dell'art. 50 comma 6 del D.lgs. 36/2023.

Art. 3 – VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 14 c. 4 del Codice dei contratti, il valore massimo

stimato dell'appalto è pari a € 315.901,80 al netto di IVA e/o altre imposte e contributi di legge, tenuto conto delle prestazioni di cui al presente capitolato.

L'importo per l'esecuzione dell'appalto posto a base di gara, comprensivo della manodopera stimata pari a € 288.561,42 (€ 65.265,48/anno; € 27.499,5 per mesi da agosto a dicembre 2024) per 4 anni e 5 mesi, è pari ad € 351.626,40

L'importo per l'estensione per gli eventuali sei mesi per il completamento delle procedure relative al nuovo affidamento dopo la fine del contratto, è pari ad € 35.724,60 iva esclusa

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

Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi e da interferenze, non soggetti a ribasso, sono pari a € 0,00.

Art. 4 – CONTESTO DI RIFERIMENTO

Vedi progetto di gestione.

Art. 5 - PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO, SPECIFICHE TECNICHE E PRESTAZIONALI**5.1 Gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica Reservation (I.A.T.R)**

L'Aggiudicatario dovrà garantire il Servizio di Informazione e accoglienza Turistica R(I.A.T.R), nel rispetto delle leggi nazionali e regionali vigenti in materia , in particolare la

Legge Regionale 25 marzo 2016, n.4 “*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 e per la promozione e la commercializzazione turistica)*” e la DGR 1288/2022” della Regione Emilia Romagna, relativo ai “*Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione ed accoglienza turistica e per il loro finanziamento*”, garantendo i livelli prestazionali minimi indicati nel presente capitolato.

Attualmente è attivo, nel Comune di Castell’Arquato, lo I.A.T.R., situato all’interno della Loggetta dei Notari in P.zza Municipio, 3 Castell’Arquato, in locali messi a disposizione dall’amministrazione. L’immobile è di proprietà dell’amministrazione comunale. Gli attuali orari di apertura sono: dal martedì alla domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 nei periodi di alta affluenza e dalle 10 alle 17 nei periodi di bassa affluenza. L’ufficio è aperto anche nelle festività ad eccezione del 25 dicembre.

Il servizio richiesto sarà svolto all’interno dei locali sopra descritti dell’attuale ufficio IAT R. Il Comune di Castell’Arquato si riserva, a sua discrezione, la facoltà di cambiare, nel corso dell’appalto, la sede dell’ufficio IATR o di implementare eventuali punti informativi localizzati in basso paese.

Per l’esecuzione del presente appalto, l’aggiudicatario deve avere tra i propri oggetti d’impresa l’esercizio di tale attività ed il possesso di apposita autorizzazione **all’esercizio dell’attività di Agenzia di Viaggio regolarmente pubblicate nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna con almeno tre anni di esercizio**, ai sensi degli artt. 5 e 21 della L.R. 7/2003.

5.2 Servizio e attività dell’ufficio I.A.T.R

I servizi e le attività di cui al presente capitolato dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti normative nazionali e regionali, nonché regolamenti e/o disposizioni comunali, in materia turistica e di legislazione del lavoro e sicurezza sui luoghi di lavoro e nel rispetto dei principi fondamentali per la gestione del servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica di cui alla D.G.R. 1288/2022

Gli IAT svolgono i seguenti servizi:

- forniscono informazioni turistiche relative agli attrattori presenti sul territorio di riferimento e all’intero territorio regionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: musei e monumenti, eventi, orari e localizzazioni attrazioni, itinerari, etc.) anche in orario di chiusura al pubblico tramite sito coerente, adeguato e interconnesso con le disposizioni previste dal Progetto “Data Science e Digital Twins – focus Slow Tourism per una crescita sostenibile del turismo in Emilia-Romagna”;
- forniscono assistenza ai turisti;
- forniscono materiale informativo e promozionale relativo al territorio di competenza e a quello regionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: trasporti, attrazioni, eventi, card turistiche di servizi integrati, etc.) – in orari di apertura;
- forniscono assistenza diretta, anche in lingua straniera, in orari di apertura;
- mettono a disposizione del turista una connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita;
- possono svolgere attività di accoglienza coordinati dal Comune o dall’Unione dei Comuni titolare del servizio e in collaborazione con la Destinazione Turistica e il Territorio Turistico di riferimento, la Regione Emilia Romagna e APT servizi, per giornalisti, blogger, troupe televisive e cinematografiche o per altri stakeholder, qualora se ne verifichi la necessità;
- possono svolgere attività di informazione e accoglienza turistica, al di fuori della propria sede usuale, in occasioni di particolare rilevanza turistica (IAT Mobile);
- possono gestire archivi fotografici e multimediali relativi al proprio territorio di riferimento;

□ vendono pubblicazioni, merchandising e prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente.

Inoltre svolgendo anche attività di Reservation dovrà:

- Provvedere alla prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. La suddetta attività deve essere oggetto di specifico contratto con un soggetto in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, individuato nel rispetto della normativa vigente.
- prenotano e vendono servizi turistici, quali ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo: pernottamenti, escursioni, esperienze, visite guidate, biglietti musei, trasporti locali, transfer, biglietti di spettacoli e eventi etc. nel rispetto del principio di equità, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le imprese del settore turistico e alberghiero del territorio di riferimento;

L'aggiudicatario, in riferimento al Servizio di Accoglienza e Informazione turistica IAT, dovrà, nello specifico, garantire:

A) Fornitura di informazioni relative alla destinazione:

1. raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche: l'ufficio collabora con la redazione locale 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, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo regionale per il turista;
2. assistenza diretta al turista che necessita di tutte le indicazioni su come muoversi in città e sul territorio e su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza;
3. il personale addetto mette a disposizione del turista materiali per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate;
4. l'ufficio partecipa alla promozione e/o realizzazione degli eventi organizzati sul proprio territorio;
5. per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato F) del DGR 956/2005 " Informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili;
6. accoglienza ed evasione di ogni tipologia pertinente di richiesta dell'utente, che si rivolge all'Ufficio anche telefonicamente, per mezzo di posta elettronica, tramite sistemi di messaggistica, social network, ovvero qualsiasi altro mezzo elettronico informatico, fornendo indicazioni sulle opportunità offerte dal territorio su tutti i fronti di interesse turistico;
7. accoglienza dei potenziali "futuri turisti" che si avvalgono dei servizi offerti dagli I.A.T. per organizzare un soggiorno nel territorio di Castell'Arquato, della Val d'Arda e della provincia;
8. aggiornamento e messa a disposizione dell'Amministrazione aggiudicante di una mailing list di turisti, operatori turistici e altri soggetti che si registreranno a vario titolo nel periodo di affidamento;
9. aggiornamento costante di liste utili per le richieste di front-office quali: locali serali, bar, ristorazione, trasporti, luoghi di divertimento per bambini, noleggi, luoghi per pic-nic, ecc.
10. aggiornamento calendari di manifestazioni nel territorio con elenco di locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento per le varie fasce d'età;

11. redazione e distribuzione della newsletter mensile con tutti gli eventi e le attività dei Comuni aderenti all'area Val d'Arda;
12. aggiornamento, revisione generale e produzione (con stampa e fotocopie), del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il front office, quale, ad esempio: orari musei, elenco ristoranti, elenco guide turistiche, ecc.;
13. dialogo operativo con la Regione Emilia Romagna, Direzione Turismo, comprensivo del caricamento ed aggiornamento costante dei contenuti inerenti: punti di interesse, località, brochure scaricabili, galleria immagini, itinerari tematici, blog, eventi, manifestazioni, mostre e qualunque altro tipo di attività proprie di una destinazione turistica organizzata, in accordo con l'Amministrazione aggiudicante.
14. Collaborazione per la promozione territoriale con il Club di Prodotto a cui i Comuni dell'area omogenea Val d'Arda aderiscono (es. Castelli del Ducato di Parma e Piacenza, Città del Vino..)

B) Produzione, stoccaggio, trasporto e distribuzione, presso lo I.A.T.R di materiale informativo e comunicativo come segue:

1. brochure "Castell'Arquato e Val d'Arda, costituite da pieghevole 5 ante, formato chiuso cm10Bx21H, aperto 50 B x 21 H, carta patinata opaca gr. 170 ECF 100% riciclabile, stampa 4+4 colori, versioni IT,EN, e altre lingue, secondo le indicazioni del Servizio Culturale del Comune di Castell'Arquato, per un totale di 4.000 copie per la prima annualità. Dal secondo anno in poi il numero di copie sarà concordato con l'Ente committente;

Gli impianti stampa saranno concordati con l'amministrazione all'inizio del contratto.

Saranno a carico dell'aggiudicatario gli eventuali aggiornamenti dei contenuti, comprese le relative traduzioni, in occasione delle ristampe annuali del materiale;

2. ulteriore materiale informativo promozionale e pubblicitario potrà essere realizzato e/o messo in distribuzione, previa autorizzazione dell'Amministrazione aggiudicante

Al termine dell'affidamento l'Aggiudicatario consegna all'Amministrazione aggiudicante il materiale promozionale non distribuito e rimasto a magazzino.

C) Servizi di assistenza al turista:

1. attività di monitoraggio della disponibilità ricettiva e ricerca disponibilità di strutture alberghiere ed extra alberghiere per le diverse fasce di utenza;
2. ai fini dell'inoltro all'autorità competente gli uffici raccolgono le schede reclami (fac - simile allegato E) del DGR 956/2005) per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione;
3. assistenza alla prenotazione dell'alloggio nelle strutture ricettive, nonché di altri servizi di interesse turistico, quali escursioni, visite guidate, servizi di trasporto e ristoro o altro.

D) Altri servizi:

Nello specifico è richiesto all'Aggiudicatario:

1. di gestire il sito internet: www.castellarquatoturismo.it provvedendo anche all'aggiornamento, in lingua italiana e straniera, dei contenuti dei siti turistici e prevedendo all'interno dello stesso l'elenco delle attività produttive del territorio dei Comuni aderenti all'area omogenea Val d'Arda con link di riferimento alle pagine delle suddette attività;

2. di gestire le pagine social dello IAT R:
@ufficioturistico.castellarquato; @castellarquatoilborgodegliinnamorati #castellarquato
3. di gestire le pagine social del Comune di Castell'Arquato in accordo con l'Amministrazione comunale;
4. di gestire, inizialmente solo per conto del Comune di Castell'Arquato e in accordo/collaborazione con il gruppo di lavoro dell'Unione dei Comuni Alta Val d'Arda il sito www.visitaltavaldarda.it e relativa pagina social, prevedendo successivamente l'eventuale gestione del suddetto sito anche per conto di altri Comuni aderenti all'area omogenea;
5. il controllo, supervisione e collaborazione nella gestione delle Welcome Room situate presso i Comuni di Fiorenzuola d'Arda e Vernasca (accesso quindicinale alla Welcome Room per verificare il materiale presente e, nel caso, fornirne di nuovo, rapporto con i referenti tecnici dei Comuni per la gestione del servizio)
6. la comunicazione trimestrale all'Amministrazione aggiudicante dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti agli sportelli di informazione turistica, suddivisi almeno per provenienza, età, genere dell'utente e tipologia di richiesta (profilazione utente). La scheda contatti dovrà essere elaborata sulla base di quanto previsto nell'Allegato F) del DGR 956/2005. Al fine di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste, l'Aggiudicatario dovrà definire nella proposta tecnica le modalità di raccolta dei dati, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica in tempo reale degli stessi;
7. di fornire annualmente, entro un mese dal termine dell'anno contrattuale di riferimento, una **Relazione annuale a consuntivo dell'attività svolta**, contenente anche i dati di sintesi previsti nell'allegato F) del D.G.R. n. 956/2005 della regione Emilia Romagna (scheda contatti) e un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi;
8. di tenere presso gli uffici, a disposizione degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati. Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse all'Amministrazione aggiudicante;
9. su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante, fornire assistenza e accoglienza di giornalisti, organizzazione, per gruppi limitati di partecipanti, di itinerari di visita e di educational tour, definiti rispetto alle esigenze degli ospiti interessati alla promozione della destinazione, in dialogo con gli uffici comunali, e gli operatori turistici presenti sul territorio;
10. assicurare attività di IAT mobile in occasione di particolari eventi dei sei Comuni aderenti all'area omogenea Val d'Arda da concordarsi con l'Amministrazione ad inizio del contratto. In occasione delle attività fuori sede, dovrà sempre essere garantita la presenza del personale allo IAT R con il numero di operatori stabilito.
11. l'aggiudicatario, dovrà collaborare con l'amministrazione aggiudicante, per iniziative mirate all'valorizzazione delle risorse turistiche e dei progetti turistico culturali. Dovranno

essere garantite eventuali aperture prolungate di orario o serali, anche con 2 operatori in compresenza, in occasione di particolari eventi. Le attività aggiuntive saranno comunicate con richiesta scritta e gestite da parte del Servizio Culturale e rendicontate nella relazione annuale consuntiva dell'attività svolta allo I.A.T. R

E) Reservation)

All'interno dell'ufficio I.A.T. R l'aggiudicatario, in quanto abilitato all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo, esercita l'attività di prenotazione diretta dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, in conformità a quanto previsto dalla L. R. 7/03.

L'attività di prenotazione deve essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio nel rispetto degli standard regionali.

Provvede inoltre a:

- formazione di proposte per la realizzazione di pacchetti e/o percorsi di offerta turistica relativamente all'ambito territoriale dei Comuni aderenti all'area omogenea Val d'Arda
- collaborazione con Enti pubblici locali ed altri *stakeholder* pubblici e privati anche al di fuori dell'ambito territoriale di riferimento per organizzare attività di interesse turistico.
- prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive

Al fine di massimizzare la propria attività l'aggiudicatario, nell'esercizio del servizio oggetto del presente capitolato, favorisce l'integrazione con la piattaforma di prenotazione regionale "emiliaromagnaturismo" e, più in generale, attiva forme di cooperazione con i soggetti che, a livello regionale, gestiscono i servizi informativi.

F) Marketing territoriale e promozione turistica

L'aggiudicatario dovrà procedere all'elaborazione e all'attuazione di una strategia di management e marketing turistico territoriale evoluta, che consenta di strutturare un'offerta distintiva e integrata mediante l'ampio coinvolgimento di tutti gli attori locali.

In particolare, dovranno essere individuati innovativi modelli di proposta dell'offerta sui mercati, da innestare su strumenti altamente performanti, finalizzati a rafforzare i prodotti "core" e a strutturare, nel contempo, offerte esperienziali legate alle passioni e ai desideri dei potenziali ospiti. Opzioni, queste, che non solo ampliaranno la tipologia di clientela e le catchment area, ma che svilupperanno anche nuova economia turistica in periodi nei quali vi è minore concentrazione dei flussi.

Il piano promozionale dovrà essere supportato dallo sviluppo e dall'attuazione di un'azione comunicativa coordinata e di forte impatto finalizzata alla promozione di un'immagine unitaria di Castell'Arquato e della Val d'Arda e della sua offerta, nei mercati turistici italiani e stranieri.

Dovranno a tal fine essere utilizzati, in modo efficace ed incisivo, strumenti, linguaggi e concept di comunicazione innovativi e performanti

Il **progetto di marketing turistico territoriale** dovrà essere incentrato su una vision unitaria e distintiva del territorio, da declinarsi attraverso la valorizzazione dei prodotti turistici già consolidati (turismo culturale ed Eventi) e di quelli in via di consolidamento o da consolidare, come enogastronomia, cicloturismo, wedding, outdoor.

5.3 APERTURA DELL'UFFICIO

L'aggiudicatario dovrà garantire l'apertura al pubblico del servizio per n. 364 giorni all'anno, ovvero 365 in caso di anno bisestile, osservando la chiusura nella giornate del 25 dicembre.

L'articolazione del piano orario, definita ad inizio del contratto, ed eventualmente rimodulata periodicamente, sulla base della stagionalità, dal Responsabile del Servizio Cultura del Comune di Castell'Arquato, terrà conto dei flussi turistici e prevederà:

- a) orientativamente n. 6 ore di apertura diurna nel periodo di alta affluenza nella fascia oraria dalle 10.00/13.00 e 15.00/18.00 dal martedì alla domenica. Gli orari dovranno essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il numero di telefono e la mail dell'ufficio. Nei periodi di bassa affluenza l'orario sarà di n. 6 ore giornaliere nella fascia oraria diurna dalle 10.00 alle 16.00 per n. 6 giorni settimanali dal martedì alla domenica salvo le festività
- b) presenza di almeno 2 operatori al front office durante il periodo di alta affluenza e nei weekend di bassa affluenza.

ART. 6 - PROFILI ORGANIZZATIVI E REQUISITI RISORSE UMANE

L'Aggiudicatario, nel rispetto della propria autonomia gestionale, è tenuto a rendere noto all'Amministrazione aggiudicante, il proprio modello organizzativo adottato per l'esecuzione del contratto, evidenziando le soluzioni organizzative prescelte, le risorse umane impiegate, i profili professionali e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l'Aggiudicatario è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione aggiudicante, in relazione alle attività di controllo e di verifica di conformità dell'esecuzione dei servizi svolte dalla stessa.

L'aggiudicatario deve garantire:

per il personale dell'ufficio di accoglienza e informazione turistica I.A.T. R, la presenza di :

personale addetto al servizio di front-office e di back office, nell'orario di apertura al pubblico, articolando le compresenze e le turnazioni sulla base degli orari di apertura di cui al precedente art. 5.3 Resta inteso che deve essere garantita la presenza contemporanea nei periodi di maggiore afflusso, di due addetti plurilingue con ottima conoscenza parlata e scritta della lingua inglese e di almeno una seconda lingua (non sono computabili nel numero minimo di addetti personale in stage o volontari);

6.1 Requisiti del Personale

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 dal Decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recante "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”, pubblicato 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:

- diploma di maturità e almeno 3 anni di esperienza, anche non continuativa, in campo turistico maturata presso uffici I.A.T.R. o servizi di assistenza e informazione rivolti ad un'utenza turistica;

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

- 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;

- 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.

requisiti dell'altro operatore:

- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;

- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici più avanzati, conoscere l'uso dei principali browser per la navigazione in internet e l'uso dei motori di ricerca, nonché l'uso della posta elettronica, la gestione delle mailing list e l'invio di newsletter ecc.;

- competenze di organizzazione generale delle attività di ufficio, accoglienza del turista, gestione dei reclami, contabilità minuta;

- per il personale è richiesta la partecipazione a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze su nuove risorse o servizi turistici per un minimo di n. 18 ore annue per addetto;

- per il personale è richiesta la partecipazione ai corsi sulla prevenzione antincendio livello medio e di pronto soccorso sanitario, previsti dalla normativa in vigore.

6.2 Compiti del personale

l'attività di informazione ed accoglienza deve essere sempre orientata :

- a soddisfare i bisogni degli utenti e concorrere così ad accrescere la reputazione della destinazione o del territorio e l'attività economica delle imprese;

- alla cortesia e alla disponibilità e all'ascolto delle richieste dell'utente, requisiti fondamentali della relazione;
- a fornire le informazioni e l'accoglienza con uguaglianza e imparzialità cercando di interpretare al meglio i bisogni dell'utente; eventuali trattamenti differenziati e migliorativi possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze ed in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap e bambini;
- a garantire agli utenti un servizio continuo ed affidabile: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici, a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi e in tali casi il soggetto gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio;
- a garantire la partecipazione alla prestazione del servizio da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sulla soddisfazione dell'utente;
- a rispettare le condizioni di legge per quanto concerne il riconoscimento del dipendente da parte dell'utente nell'esercizio delle proprie attività di ricevimento del pubblico.

Il personale dell'ufficio I.A.T.R. inoltre deve:

- a) custodire i locali assegnati, vigilando affinché gli utenti e i visitatori non arrechino danni alle strutture, ai beni e alle attrezzature presenti;
- b) comunicare tempestivamente eventuali disfunzioni agli impianti di illuminazione, riscaldamento, telefonici ecc. nonché ogni eventuale situazione di pericolo o anomala o sospetta che possa, in qualsiasi modo, risultare di pregiudizio all'incolumità dei visitatori, degli operatori della struttura e/o dei beni e delle attrezzature;
- c) osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima economicità del servizio, l'uso corretto delle attrezzature, degli arredi e dei materiali, nonché la sicurezza e l'ordine degli ambienti in cui si svolge l'attività;
- d) adeguare gli strumenti e le modalità di erogazione delle informazioni alle linee di comunicazione che verranno nel tempo definite;
- e) effettuare il controllo dei siti web al fine di reperire informazioni utili allo svolgimento dell'attività;
- f) collaborare con il Servizio Cultura del Comune di Castell'Arquato per quanto attinente all'art. 5.2 lett. D);
- g) mantenere il segreto professionale e d'ufficio su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio, nonché riguardanti la privacy degli utenti, di cui siano venuti a conoscenza durante l'espletamento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR (General Data Protection Regulation) approvato con Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e applicabile a decorrere dal 25 maggio 2018.
- h) uniformarsi alle disposizioni emanate dall'Amministrazione aggiudicante.

6.3 Compiti del referente responsabile:

Il referente individuato dalla Ditta aggiudicataria dovrà mantenere i collegamenti tecnici e operativi con l'Amministrazione aggiudicante al fine di garantire:

- ✓ il corretto svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato;
- ✓ la comunicazione tempestiva di informazioni e dati agli operatori dell'ufficio I.A.T. R;

- ✓ la comunicazione all'Amministrazione aggiudicatrice di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- ✓ il costante controllo della qualità dei servizi resi;
- ✓ la sottoscrizione dei report riepilogativi e rendiconti mensili sulle attività svolte richieste dall'Amministrazione aggiudicatrice e la loro trasmissione;
- ✓ la partecipazione agli incontri con l'Amministrazione aggiudicatrice per il coordinamento delle attività;
- ✓ la possibilità di essere facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

Il referente responsabile deve essere formalmente nominato dall'Aggiudicatario al momento della presa in carico del servizio. In caso di assenza dovrà essere prevista la sostituzione con altro personale interno. In caso di assenza prolungata (oltre i 15 giorni), al di fuori di quelle programmate e programmabili con sostituzione da parte del personale interno, del referente responsabile, l'Aggiudicatario deve nominare un sostituto con analoghi requisiti.

6.4 Compiti della ditta aggiudicataria

Per tutto il personale impiegato, l'aggiudicatario dovrà:

1. applicare ed osservare, per i propri dipendenti, le disposizioni legislative ed i vigenti specifici contratti di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro ed il trattamento previdenziale ed assicurativo dei lavoratori di tale categoria e settore; pertanto il Comune di Ferrara non si assume responsabilità di alcun genere per quanto attiene i rapporti di lavoro fra l'aggiudicatario e i prestatori d'opera;
2. garantire la stabilità del personale impiegato, limitando il turnover al minimo indispensabile al fine di assicurare efficienza e standard qualitativi costanti del servizio;
3. impiegare personale che osservi comportamenti corretti e cortesi nei confronti dell'utenza, che osservi il segreto d'ufficio, il dovere di riservatezza e il diritto all'anonimato degli utenti e che rispetti gli orari di lavoro;
4. provvedere ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente o del personale per cui si dovessero rilevare situazioni di incompatibilità ambientale, con altro in possesso dei medesimi requisiti professionali, dandone tempestiva comunicazione al Responsabile del Servizio Cultura del Comune di Castell'Arquato, a proprio insindacabile giudizio, chiedere la sostituzione delle persone ritenute non idonee, qualora non osservino un comportamento corretto e cortese, vengano meno al dovere dell'imparzialità dell'informazione e/o non offrano sufficienti garanzie di riservatezza. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non idonee entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione;
5. assumere in proprio ogni responsabilità in caso di danni eventualmente arrecati dal personale a persone e a cose, sia del Comune di Castell'Arquato che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

ART. 7 - COSTO DELLA MANODOPERA DEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione appaltante ha stimato pari ad € 288.561,42 (€ 65.265,48/anno; € 27.499,5 per mesi

da agosto a dicembre 2024).

Il costo della manodopera è stato calcolato tenendo conto del fabbisogno complessivo presunto di ore del personale da impiegare per l'espletamento del servizio, secondo il seguente prospetto:

Unità personale impiegato	Settimane di apertura in un anno (52)	Orario settimanale personale	Totale monte ore orario per anno 2024 da agosto a dicembre (9 settimane in alta stagione; 13 settimane in bassa stagione)	Totale monte ore annuo	Totale complessivo monte orario 4 anni e 5 mesi
1	30 bassa stagione	36	792	1.872	8.280
	22 alta stagione	36			
1	30 bassa stagione	18	234	540	2.394
	22 alta stagione	36	324	792	3.492
2	52		1.350	3.204	14.166

E con i seguenti costi orari:

- 1.872 ore (in bassa ed alta stagione) di n.1 addetto allo IATR per ciascun anno al costo orario di euro 20,37 corrispondente al III livello CCNL Per i Dipendenti da Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi (codice Alfanumerico H012);
- 1.332 ore (540 ore in bassa stagione + 792 ore (in alta stagione) di n.1 addetto allo IATR per ciascun anno al costo orario di euro 20,37 corrispondente al III livello CCNL Per i Dipendenti da Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi (codice Alfanumerico H012);

7.1 – CLAUSOLA SOCIALE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui all'art. 7, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del gestore uscente, purchè in possesso di titoli di studio richiesti dalla deliberazione di Giunta Regionale n. 2188 del 12.12.2022, aggiornata con D.G.R.

1223/2023 ed elencati al punto 6.1, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato all'art 7. La situazione del personale attualmente impiegato dal gestore uscente è dettagliata all'interno del Progetto ex art. 41 del D.LGS. 36/2023, allegato alla documentazione di gara. Si segnala che le prestazioni oggetto dell'appalto sono complessivamente più ampie e non perfettamente sovrapponibili rispetto a quelle comprese nel servizio finora erogato.

ART. 8- LUOGHI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Il servizio di informazione e accoglienza turistica oggetto del presente appalto, si svolgerà presso i locali situato all'interno della Loggetta dei Notari Piazza Municipio n.1.

I locali sono completi di arredi e attrezzature informatiche, per i quali verrà redatto apposito verbale prima dell'avvio delle attività di gestione del servizio. Detto verbale sarà debitamente aggiornato in occasione di eventuale integrazione di arredi, apparecchiature e strumenti. Si procederà analogamente in caso di variazione della collocazione logistica dell'ufficio o del cambio della sua sede. All'aggiudicatario saranno consegnate le chiavi di accesso ai locali. Competono al Comune di Castell'Arquato la manutenzione straordinaria dei locali e il mantenimento a proprio carico delle utenze di acqua, riscaldamento, luce e telefono, fatto salvo l'accertamento da parte del Comune di uso improprio di tali utenze.

Il Comune di Castell'Arquato si riserva, a sua discrezione, la facoltà di cambiare, nel corso dell'appalto, la sede dell'ufficio IATR o di individuare punti informativi aggiuntivi nella zona del basso paese.

ART. 9 – ATTIVITÀ COMMERCIALE I.A.T.R

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, l'Aggiudicatario può svolgere, assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale, all'interno dell'ufficio I.A.T., una propria marginale attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (gestione bookshop, vendita di prodotti editoriali, guide turistiche, vendita biglietti, ecc), previo nullaosta dell'Amministrazione aggiudicante.

I relativi proventi restano di esclusiva proprietà dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di presentare annualmente all'Amministrazione aggiudicante la rendicontazione degli incassi relativi all'attività commerciale, entro la fine del primo mese dell'annualità successiva a quella contrattuale.

Art. 10 – GESTIONE DEI SERVIZI, CONTROLLI E INTERAZIONI ORGANIZZATIVE

10.1 Recapiti

Prima dell'avvio dell'appalto, l'aggiudicatario individua un recapito organizzativo presso il quale attiva un collegamento telefonico, di posta elettronica e PEC.

Presso il suddetto recapito sono indirizzate le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Ente intenda far pervenire all'aggiudicatario, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

10.2 Controllo di gestione

L'aggiudicatario si impegna ad attivare un **Sistema di Controllo di gestione** sullo

svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti, che comprenda il monitoraggio, la misurazione e la verifica delle prestazioni delle azioni messe in campo rispetto ai piani operativi e a quanto richiesto dal capitolato prestazionale, al fine di identificare tempestivamente eventuali scostamenti e di attuare, ove necessario e possibile, immediate azioni correttive. L'aggiudicatario dovrà definire una serie di indicatori oggettivi, **da esplicitare in sede di gara**, in grado di consentire la misurazione dei risultati conseguiti. I risultati di detto controllo vengono inviati con cadenza semestrale al Servizio Cultura del Comune entro un mese dal termine del semestre contrattuale di riferimento.

10.3 Gestione delle segnalazioni - Reclami

L'aggiudicatario assicura la ricezione delle segnalazioni e dei reclami presentati mediante un sistema di monitoraggio e di elaborazione, finalizzato a garantire risposta immediata per l'assistenza.

L'aggiudicatario riporta tutte le informazioni relative a segnalazioni e reclami, nonché agli interventi di assistenza in risposta agli stessi in un rapporto annuale per il referente organizzativo dell'Ente.

L'Ente, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'aggiudicatario, per gli interventi di assistenza e di risposta.

10.4 Rilevazione della qualità percepita e azioni migliorative

L'aggiudicatario dovrà attivare un processo di rilevazione della qualità percepita in relazione ai servizi oggetto di appalto, inviando all'Ente annualmente, entro il primo mese dell'anno successivo a quello di riferimento, gli esiti delle rilevazioni con individuazione delle azioni migliorative concretamente approntate

10.5 Rapporti dell'Amministrazione con l'aggiudicatario

L'Amministrazione Comunale sarà rappresentata dal Responsabile del Servizio Cultura del Comune di Castell'Arquato, Responsabile del Progetto ai sensi del D.lgs. 36/2023.

10.6 Rapporti dell'aggiudicatario con l'Amministrazione

L'aggiudicatario individua un referente che risponda dei rapporti contrattuali fra esecutore ed Ente e che rappresenti per l'Ente la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene l'organizzazione del servizio.

Art.11 INTERAZIONI ORGANIZZATIVE CORRELATE ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'Ente mantiene le funzioni di indirizzo e coordinamento in relazione al presente appalto per assicurare unitarietà e qualità degli interventi anche con riferimento ai rapporti con altre Amministrazioni pubbliche in relazione ai profili programmatori connessi all'appalto.

Ferma restando la piena autonomia organizzativa e di programmazione del soggetto gestore in ordine alle attività ricomprese nel presente contratto, si individua, quale elemento di garanzia per il corretto svolgimento delle azioni dei servizi, l'istituzione di una **Cabina di regia**, composta dal Sindaco o dall'assessore con delega al turismo del Comune di Castell'Arquato, dal funzionario dell'Amministrazione Comunale DI Castell'Arquato competente nelle materie oggetto del presente contratto, dai rappresentanti dei Comuni (politico e tecnico) aderenti all'area omogenea Val d'Arda e da referenti dell'aggiudicatario,

con il compito di delineare le linee strategiche e gli obiettivi annuali.

L'Ente si impegna altresì ad una continua collaborazione con il referente responsabile individuato dall'aggiudicatario, al fine di un ottimale svolgimento delle attività.

L'aggiudicatario è comunque tenuto al rispetto del capitolato tecnico-organizzativo per la gestione delle attività inerenti al presente appalto stabilito dall'Ente e specificato nel protocollo operativo di seguito illustrato:

Soggetto produttore	Attività	Cadenza e interazione organizzativa	Soggetto controllore
aggiudicatario	Statistica degli accessi allo IAT con profilazione utente	Mensile - entro 10 giorni dalla fine del mese di riferimento	Ente
aggiudicatario	Relazione annuale a consuntivo dell'attività svolta presso l'ufficio I.A.T. R	Annuale - entro 1 mese dalla fine dell'anno contrattuale di riferimento	Ente
aggiudicatario	Piano operativo promozionale annuale	Annuale - Condivisione delle singole attività e proposta definitiva all'Ente ai fini dell'approvazione - entro il 10° mese dell'anno precedente a quello contrattuale di riferimento. Per il primo anno contrattuale la proposta dovrà pervenire entro 30gg. dall'inizio dell'esecuzione del contratto	Ente e cabina di regia
aggiudicatario	Relazione annuale a consuntivo dei risultati del Piano Operativo Annuale (compresi risultati di integrazione	Annuale - entro 1 mese dalla fine dell'anno contrattuale di riferimento	Ente
	e aggregazione e risultati di promocommercializzazioni)		
aggiudicatario	Report del Controllo gestione	Semestrale - entro 1 mese dalla fine del semestre contrattuale di riferimento	Ente

Lo svolgimento delle interazioni organizzative ed operative nel rispetto di quanto stabilito al precedente comma è finalizzato ad ottimizzare le relazioni tra aggiudicatario ed Ente in ordine alla gestione delle attività principali e complementari oggetto del presente appalto.

Art. 12 – OBBLIGHI DI RISERVATEZZA – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'aggiudicatario avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente

contratto.

L'aggiudicatario s'impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze dell'Ente e/odi terzi di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza ed arrechino danno.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dall'aggiudicatario se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale.

L'aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte di propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

Le parti s'impegnano altresì a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del GDPR (General Data Protection Regulation) approvato con Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e applicabile a decorrere dal 25 maggio 2018.

Art. 13 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

1. L'Aggiudicatario è responsabile della piena osservanza delle condizioni di cui al presente Capitolato e della corretta esecuzione delle disposizioni impartite dal Committente.

2. L'Aggiudicatario deve garantire l'esecuzione dei servizi richiesti e di tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento dei servizi appaltati.

3. L'Aggiudicatario si impegna ad 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. E' inoltre obbligato a far osservare al personale le norme antinfortunistiche e ad adottare quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle norme vigenti o a quelle che dovessero successivamente intervenire.

4. Nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, l'aggiudicatario è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di inizio esecuzione del presente appalto, alla categoria nella provincia di Piacenza nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località. L'obbligo suddetto sussiste anche se il contraente non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa contraente. L'Aggiudicatario si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta del Committente, 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 fini di cui sopra l'Amministrazione acquisirà, ex art. 16 bis della L. 2/2009 il DURC attestante la posizione contributiva e previdenziale dell'Aggiudicatario nei confronti dei propri dipendenti. In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unificati regolarità contributiva e in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il

Committente darà applicazione a quanto prescritto dall'art. 30 del D.lgs 50/2016.

5. Rimangono in capo all'aggiudicatario le spese per la manutenzione, aggiornamento ed eventuale implementazione o sostituzione dei software e hardware che si trovano presso l'ufficio IAT R

Art. 14 – MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Nessuna variazione al contratto può essere introdotta dall'Aggiudicatario, se non è autorizzata dal responsabile del procedimento o dal responsabile dell'esecuzione. Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

Il Committente può richiedere variazioni al contratto, senza una nuova procedura di affidamento, in tutti i casi previsti dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016.

Infine, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dal Committente e che il responsabile del procedimento abbiano ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.

Art. 15 – VERIFICHE IN ORDINE ALL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Responsabile del Procedimento controlla che i servizi, oggetto del presente Capitolato, vengano svolti con la massima cura e diligenza.

Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

I controlli sono effettuati sul rispetto degli assetti organizzativi del servizio e delle prestazioni oggetto dell'appalto, tenuto conto delle integrazioni formalizzate in sede di gara e delle attività migliorative ulteriori eventualmente offerte.

I controlli vengono effettuati e i risultati controllati anche tramite l'acquisizione e la gestione delle informazioni trasmesse con i report di cui all'art. 11 del presente capitolato.

Nel caso in cui vengano riscontrati difetti o mancanze riguardo all'esecuzione, il Committente assegnerà all'aggiudicatario un termine per adempiere alle prescrizioni impartite allo scopo di garantire la buona esecuzione delle prestazioni contrattuali.

In ogni caso il Committente provvederà a porre in essere tutti gli ulteriori controlli previsti dalla legge in merito al rispetto da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi scaturenti dal rapporto contrattuale.

Sulla base delle verifiche di cui al presente articolo vengono avviate le eventuali contestazioni di cui al successivo art.19.

Art. 16 – MODALITA' DI PAGAMENTO

Le condizioni economiche in base alle quali è aggiudicato l'appalto rimarranno ferme per l'intera durata contrattuale secondo quanto stabilito all'atto dell'aggiudicazione, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla di ulteriore a pretendere per qualsiasi ragione o titolo.

Il pagamento dei corrispettivi avverrà con cadenza mensile a seguito di presentazione di regolare fattura elettronica che dovrà essere vista dal Responsabile del Servizio Cultura del Comune di Castell'Arquato

L'Ente provvederà d'ufficio, periodicamente e prima della liquidazione delle fatture, all'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) della ditta, ai sensi del comma 10, dell'art. 16 bis, del D.L. 20/11/2008 n. 185. Qualora tale documento risulti regolare ed in assenza di contestazioni ed addebiti inerenti il servizio prestato, l'Ente procederà al pagamento delle relative fatture entro il termine previsto dalla normativa vigente.

L'ente provvederà periodicamente a richiedere all'aggiudicatario ai sensi della circolare n. 1/E dell'Agenzia delle Entrate, la trasmissione della dichiarazione sostitutiva (redatta ai sensi del DPR 445/2000), attestante la sussistenza dei requisiti previsti dall'art. 17-BIS, comma 5, del D.Lgs. 9 luglio 1997. Nr. 241 (certificazione di regolarità fiscale, c.d. DURF), tesa a verificare che l'aggiudicatario abbia effettivamente assolto all'obbligo di pagamento allo Stato delle ritenute effettuate ai lavoratori direttamente impiegati nell'esecuzione del servizio.

Con il corrispettivo pattuito l'aggiudicatario si intenderà compensato di qualsiasi avere connesso o conseguente al servizio svolto.

Art. 17 - REVISIONE PREZZI DEL SERVIZIO

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si terrà conto, tra quelli indicati all'articolo 60, comma 3, lettera b del Codice, dell'indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (indice F.O.I.) pubblicato, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT in conformità alle pertinenti disposizioni normative europee e nazionali in materia di comunicazione e diffusione dell'informazione statistica ufficiale.

Art. 18 – OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge n.136/2010 e successive modifiche e integrazioni.

L'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al contratto, un conto corrente bancario o postale, acceso presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, del quale dovrà dichiarare gli estremi identificativi. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare il codice identificativo gara (CIG).

Il mancato rispetto degli obblighi citati nel presente articolo costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 19 – CONTESTAZIONI - PENALITA'

Ove il Committente riscontrasse inadempienze degli obblighi assunti ovvero violazioni delle disposizioni contenute nel presente Capitolato, provvederà alla formale contestazione per iscritto (diffida) con descrizione analitica e motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate, mediante PEC, indirizzata al legale rappresentante dell'Aggiudicatario. In ogni caso, le comunicazioni e le eventuali

contestazioni di inadempienza relative al servizio fatte dal Committente al legale rappresentante, si intendono come presentate direttamente all'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque giorni dalla data di ricevimento della contestazione o comunque entro il termine stabilito nella diffida.

Ove ad insindacabile giudizio del Committente le controdeduzioni di cui al capoverso precedente risultassero irrilevanti o non pervenissero entro i termini sopra indicati, nei confronti dell'Aggiudicatario saranno applicate le seguenti penalità:

- per mancata esecuzione totale o parziale della prestazione o per inadempienze diverse, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, modifiche non concordate delle prestazioni, spostamento di orari, mancate comunicazioni, ritardo nella consegna delle relazioni a consuntivo di cui all'art.11, comportamento irriverente nei confronti del pubblico: da euro 500,00 (euro cinquecento) a euro 1.000,00 (euro mille) in proporzione all'entità dell'inadempienza;
- in caso di ritardata esecuzione di tutta o parte delle prestazioni per causa non dipendente da forza maggiore, o ritardo nella consegna del "piano operativo promozionale annuale", verrà applicata una penale pari allo 0,5 per mille (art. 113-bis, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016) del valore totale dell'appalto a base di gara per ogni giorno lavorativo di ritardo maturato; nel caso in cui il ritardo dovesse superare i 30 (trenta) giorni il committente si riserva il diritto di risolvere il contratto per inadempimento.

Il Direttore dell'esecuzione segnala l'inadempimento al Responsabile Unico del Procedimento che, previa contestazione, procede all'applicazione della penale.

La contabilizzazione delle penali e il relativo scomputo dal corrispettivo dovuto all'aggiudicatario avverrà in occasione della prima fattura ammessa al pagamento, immediatamente successiva al verificarsi dell'episodio sanzionato. Qualora ciò non sia possibile, il pagamento della penale avviene mediante escussione di pari importo sulla cauzione prestata.

Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo per le ipotesi di risoluzione del contratto, in caso di mancata esecuzione, totale o parziale, della prestazione delle attività comprese nell'appalto, oppure quando l'esecuzione risulti, a seguito di verifica, non rispondente ai requisiti pattuiti, il Committente si riserva la facoltà di procedere, a spese dell'Aggiudicatario, all'esecuzione d'ufficio, totale o parziale, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati, senza necessità di particolari formalità o procedure.

Resta comunque fermo e impregiudicato in capo al Committente, ai sensi dell'art. 1382 cod. civ., il diritto di agire per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni derivanti da inadempienze dell'Aggiudicatario.

Gli importi addebitati a titolo di penale e per le spese relative all'esecuzione in danno, verranno trattenuti direttamente sull'importo del corrispettivo relativo al periodo durante il quale è avvenuto l'inadempimento ovvero verranno incamerati con detrazione dal deposito cauzionale costituito a garanzia dell'esatto adempimento del contratto. Il Committente si riserva in ogni caso tutte le azioni a tutela dei propri interessi anche attraverso l'immediata esecuzione della polizza fideiussoria, con obbligo da parte dell'Aggiudicatario di provvedere al relativo reintegro.

Art. 20 – SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

In caso di sciopero dei propri dipendenti o di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sulla normale esecuzione del contratto, l'aggiudicatario sarà tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta al Comune di Castell'Arquato ai sensi della normativa vigente, precisandone le ragioni e la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenere i disagi all'utenza.

L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo delle parti, che le stesse non possano evitare.

Art. 21 – SOSPENSIONE, RISOLUZIONE E RECESSO

Si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni di cui all'art. 121 del D.lgs. 36/2023 relative ai casi di sospensione del contratto.

Sono causa di risoluzione del contratto, per quanto compatibili, i motivi individuati dall'art. 122 del D.lgs. 36/2023.

In particolare, in tutti i casi di grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Aggiudicatario, il contratto può essere risolto, ai sensi e secondo la procedura prevista dal comma 3 dell'art. 122 del D.lgs. 36/2023.

Inoltre, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- ritardo prolungato e/o reiterato o mancata effettuazione dello svolgimento della prestazione;
- ripetuta dimostrazione di incapacità ad assolvere i servizi ad un livello di qualità giudicato sufficiente dall'Amministrazione Comunale;
- in caso di danni provocati con dolo o colpa grave dell'Aggiudicatario o di suoi dipendenti, che comportino un danno di immagine per l'Amministrazione;
- altri casi espressamente indicati nel presente Capitolato.

In tutti i casi di risoluzione, l'aggiudicatario ha diritto soltanto al pagamento dei servizi regolarmente eseguiti, decurtato dagli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, fatto salvo quanto disposto dall'art. 122 comma 6 del D.lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 123 del D.lgs. 36/2023, il Committente può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti e dell'importo a titolo di indennizzo calcolato come previsto dal medesimo art. 123.

Art. 22 – CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEI CREDITI E SUB APPALTO

E' vietata la cessione del contratto a pena di nullità.

Fermo il divieto di cedere il contratto, non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto venga espressamente indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune.

Per quanto riguarda la cessione dei crediti derivanti dal contratto si applica l'art. 120 comma 12 del D.lgs. 36/2023.

Per il subappalto trova applicazione quanto previsto all'art. 119 del D.Lgs 36/2023.

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime. **La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera. È ammesso subappalto per servizi accessori al servizio principale (Produzione, stoccaggio, trasporto e distribuzione, presso lo I.A.T.R di materiale informativo e comunicativo)**

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

In caso di inadempimento da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui ai precedenti commi, il Comune ha facoltà di procedere alla risoluzione di diritto del contratto.

Art. 23 – PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL'ESECUTORE O DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del D.Lgs. 36/2023, il Committente, in caso di fallimento dell'Aggiudicatario o di liquidazione coatta o concordato preventivo dello stesso, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o liquidazione dell'aggiudicatario, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 ovvero di recesso ai sensi dell'art. 88 comma 4 ter del D.lgs. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, 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 del completamento del servizio.

Art. 24 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – GARANZIE, COPERTURE ASSICURATIVA – SPESE CONTRATTUALI

Con l'Aggiudicatario si procederà alla stipula del contratto con atto pubblico in forma amministrativa, con firma digitale. Al fine di procedere alla stipulazione del contratto di appalto, l'Aggiudicatario dovrà prestare, nei modi previsti dalla vigente normativa, una **cauzione definitiva**, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 117 del D.lgs. 36/2023, che verrà depositata o costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, a norma di legge, e resterà vincolata a favore dell'Amministrazione fino al termine del periodo contrattuale. Tale cauzione, che verrà resa solo al termine del contratto, è prestata a garanzia di ogni adempimento dell'Aggiudicatario assunto con la sottoscrizione del contratto, con facoltà di rivalsa del Committente per ogni e qualsiasi inadempimento contrattuale, nonché per danni di qualsiasi natura provocati per effetto della prestazione.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa costituente cauzione definitiva, dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile, nonché la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 106 del D.lgs. 36/2023, presentata in sede di offerta, da parte del Committente che procederà ad aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

Ove non esistano contestazioni formali fra le parti, la cauzione definitiva prestata sarà svincolata alla conclusione del rapporto dopo la verifica della regolare esecuzione del

servizio. Nel caso in cui il deposito cauzionale subisca riduzioni a seguito di incameramento parziale di somme da parte dell'Amministrazione, l'aggiudicatario deve provvedere al reintegro entro quindici giorni.

Durante il periodo di affidamento del servizio, l'Aggiudicatario è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di manchevolezze o trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale.

A tale scopo l'aggiudicatario deve stipulare e consegnarne copia all'Amministrazione, almeno dieci giorni prima della data stabilita per l'esecuzione del servizio, adeguata polizza assicurativa a beneficio dell'Amministrazione per le coperture di responsabilità civile e operatori (RCT/RCO) a copertura di tutti i rischi connessi alla gestione del servizio, compresi i rischi e i conseguenti danni materiali, fisici e immateriali che possono occorrere agli utenti, e a terzi. Sono considerati terzi anche i dipendenti dell'Amministrazione appaltante. Il massimale non deve essere inferiore a:

- per la RCT, € 3.500.000,00 per ogni sinistro con il limite di: € 3.500.000,00 per ogni persona lesa e € 3.500.000,00 per danni a cose;

- per la RCO, € 3.500.000,00 per ogni sinistro con il limite di: € 1.500.000,00 per ogni persona lesa.

Tutte le imposte e le spese inerenti e conseguenti all'appalto e al contratto, sono a carico dell'Aggiudicatario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

Art. 25 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione, l'esecuzione o risoluzione del contratto, di qualsiasi natura, tecnica, giuridica o amministrativa e non risolvibili in via extragiudiziale è devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Piacenza

Art. 26 NORME DI RIFERIMENTO E DI RINVIO

Il presente appalto è soggetto all'osservanza di tutte le norme e condizioni precedentemente enunciate.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dagli atti e documenti da esso richiamati, si farà riferimento alle norme del Codice Civile, alla legislazione in materia di appalti di servizi, con particolare riguardo al D.Lgs.36/2023, alla D.G.R. 2188/2022, "Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica e per il loro funzionamento", alla D.G.R. 1223/2023, "L.R. 4/2016 e SS.MM. art. 13 - Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica e per il loro finanziamento così come approvato dalla Delibera di Giunta Regionale 2188/2022 e ss.mm.ii. - Approvazione testo coordinato", ai Regolamenti approvati dall'Amministrazione Comunale, alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

L'Aggiudicatario è tenuto al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante il rapporto contrattuale.

Nulla potrà essere richiesto o preteso per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative di cui al comma precedente.