

**AVVISO PUBBLICO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE ALLA PROCEDURA
NEGOZIATA "SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA" ANNI TRE.**

Capitolato

Art 1 – Oggetto dell'appalto e importo

L'appalto ha per oggetto l'affidamento da parte del Comune di Bagni di Lucca (di seguito denominato Comune), delle seguenti prestazioni e servizi da svolgersi a titolo completamente gratuito:

- Informazioni e accoglienza turistica;
- Diffusione materiale promozionale;
- Ospitalità stagisti provenienti da istituti scolastici con indirizzo turistico;

Presso l'ufficio informazione ed accoglienza turistica dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica del territorio comunale e dell'ambito. Più dettagliatamente dovranno essere fornite informazioni, sia direttamente che tramite posta elettronica, telefono, posta e altri mezzi di comunicazione relative a:

- elenchi dei servizi alberghieri ed extra alberghieri, aziende agrituristiche ecc.;
- attrattive storico artistiche e naturalistiche del territorio;
- manifestazioni, sagre, eventi sul territorio;
- indirizzi, numeri telefonici di strutture ricettive e del tempo libero;
- risorse storiche, ambientali, paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- mezzi di trasporto con indicazioni di orari e percorsi, orari di apertura di chiese, musei, fiere, mercati, eventi e celebrazioni ecc.

Si dovrà inoltre provvedere a:

- distribuire materiale informativo e promozionale (guide, elenchi, cartine, itinerari, punti di interesse gastronomico ecc.) fornite dal Comune, dall'Unione dei Comuni o da altri Enti;
- promuovere l'immagine del territorio con particolare riferimento alle risorse di carattere storico, economico, paesaggistico/ambientale, culturale, fornendo materiali informativi specifici forniti dal Comune, dall'Unione dei Comuni o da altri Enti;
- raccolta delle idee, suggerimenti, proposte ed esigenze dei turisti in visita sul territorio, il tutto da trasmettere al Comune al termine di ogni anno.

Il servizio dovrà essere reso da personale qualificato ai sensi di quanto disposto dal l'allegato B del regolamento 47/R del 7/8/2018 e dalla L.R. 86 del 20/12/2016 ed in particolare dovrà:

- fornire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza, con indicazione dei prezzi praticati, sui trasporti, sui pubblici esercizi, sui servizi di pubblica utilità;
- saper dare informazioni esaurienti sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche, su itinerari turistici, manifestazione ed eventi, tempo libero e sport, nell'ambito di appartenenza, indicando orari, localizzazioni e accessibilità;
- assistere l'utenza al fine di effettuare il download di applicazioni comunali o regionali relative all'informazione turistica;

Il materiale promo - pubblicitario e informativo da porre in distribuzione verrà fornito dal Comune e dagli altri Enti con modalità che verranno di volta in volta concordate nel corso della gestione. Altri materiali promo - pubblicitari e informativi da porre in distribuzione potranno anche avere diversa provenienza.

Il concessionario, al termine di ogni anno, comunicherà al Comune di Bagni di Lucca mediante apposita "scheda di rilevamento", da lui predisposta, i dati relativi al flusso turistico (richieste di informazioni allo sportello, richieste informazioni via telematica ecc., materiali consegnati, nazionalità di provenienza, prenotazioni effettuate).

Il concessionario dovrà fornire:

- Due Pc di cui uno disponibile all'utenza con la connessione internet
- all'interno dei locali un accesso a internet per gli utenti;
- Una stampante a colori e fotocopiatrice
- una segreteria telefonica attiva durante la chiusura del servizio che fornisca, almeno in due lingue, italiano ed inglese, gli orari di apertura dell'Infopoint.

Il concessionario dovrà :

- custodire gli uffici di informazione turistica;
- arredare, se necessario, i locali dati in concessione;
- curare il perfetto decoro e pulizia dei locali assegnati;
- sostenere, a proprio carico, le spese per la fornitura di materiale di consumo e cancelleria nel quantitativo ritenuto congruo per l'espletamento dei servizi richiesti.

La struttura dovrà mantenere le caratteristiche principali di Infopoint, svolgendo principalmente un servizio pubblico a titolo gratuito, rivolto ai cittadini, ai turisti e a quanti necessitano informazioni circa il territorio, le manifestazioni, gli alloggi ma, ad integrazione di quanto disposto dai precedenti commi, il committente avrà la facoltà di svolgere attività integrative a titolo non gratuito per garantire la copertura dei costi ed il proprio utile. Il concessionario, negli uffici di informazione turistica, potrà:

- porre in vendita libri, guide e altro materiale editoriale, purché attinente alle risorse turistiche e culturali del territorio nonché gadgets o prodotti promozionali. Potrà, inoltre porre in vendita altri articoli afferenti alla promozione turistica nei termini consentiti dalle leggi vigenti.
- Effettuare attività di agenzia turistica, prenotazione servizi turistici e strutture ricettive ed altre attività connesse o collaterali in forma privatistica.
- Effettuare servizi di biglietteria per mezzi di trasporto.
- Prevendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni.
- Altri servizi a proposta del committente.

Non è previsto alcun corrispettivo/canone concessorio a favore dell'aggiudicatario per l'espletamento del servizio.

Non è previsto un canone annuo che l'operatore economico dovrà corrispondere al Comune per l'utilizzo dei locali.

Qualunque costo di impresa che l'Operatore Economico si assume è a proprio carico.

Art. 2 - Durata dell'appalto

L'appalto avrà durata triennale dal 01/06/2019 al 30/09/2022, con possibilità di rinnovo alla scadenza, per ulteriori anni uno, come disciplinato dall'art. 106 comma 11 D.Lgs. n.50/2016.

Art. 3 – Luogo di svolgimento dei servizi

Il locale presso il quale dovranno essere svolti i servizi sarà l'Infopoint sito in via Umberto I n. 97 - Bagni di Lucca per il primo anno di servizio, mentre per i successivi due anni sarà in via Umberto I n. 103 – Bagni di Lucca all'interno del palazzo comunale negli uffici individuati come da planimetria allegata.

Il valore stimato della struttura, alla data dell'appalto, è:

- a) struttura Infopoint ubicata in via Umberto I n. 97– Bagni di Lucca per un valore stimato, calcolato sulla base del contratto di locazione sottoscritto dall'Ente, in € 7.588,68 per un anno di utilizzo e di € 2.529,56= per i quattro mesi di apertura obbligatoria prevista dal presente capitolato.
- b) Uffici individuati all'interno del palazzo comunale in via Umberto I n. 103 – Bagni di Lucca come da planimetria allegata per valore annuo stimato di € 3.120,00 e di € 1.040,00 per i quattro mesi di apertura obbligatoria prevista dal presente capitolato .

Il concessionario dovrà procedere ad intestare le utenze (utenza elettrica, riscaldamento, telefono, internet) per il primo anno di servizio corrispondenti alla struttura di cui al punto a) mentre, per i successivi due anni dovrà corrispondere un contributo mensile forfettario di € 10,00= corrispondente alla luce, riscaldamento e acqua dei locali messi a disposizione nel palazzo comunale. Resterà sempre a carico del concessionario la spesa telefonica e di collegamento internet nonché wi-fi gratuita richiesta quale dotazione tecnica agli uffici di informazione turistica dalla attuale normativa in vigore.

Art. 4 – Orario di servizio

L'apertura dell'Infopoint dovrà essere garantita dal 01.06 (aprile) al 30.09 (settembre) di ogni anno (ad esclusione dell'anno di concessione, in quanto l'apertura sarà prevista al momento della stipula di apposito atto).

Gli orari di apertura dovranno prevedere una fascia oraria sia mattutina che pomeridiana.

L'Infopoint dovrà rimanere aperto nei giorni festivi del periodo giugno/agosto (a scelta fascia mattutina/pomeridiana).

Se prevista l'apertura in altri periodi potranno essere escluse le festività di Capodanno, Natale e S. Stefano (vedi punteggi assegnati art. 10).

Art. 5 – Oneri a carico del Comune

Gli oneri a carico del Comune:

- a) assegnazione dei locali e degli uffici allo stato di fatto in cui ci si trovano e di cui sarà redatto alla consegna verbale di consistenza;
- c) manutenzione straordinaria in carico alla proprietà come previsto dalle norme generali del Codice Civile in quanto proprietario;
- d) fornitura materiale promozionale eventualmente prodotto dal Comune, dall'Unione dei Comuni e/o altri Enti;

Art. 6 – Oneri a carico del concessionario

Il concessionario, oltre all'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, si obbliga alla:

- a) corretta gestione degli uffici di informazione e accoglienza turistica, nel rispetto di tutte le norme vigenti di sicurezza, di igiene e di quelle della sicurezza sui luoghi di lavoro;

- b) custodire i locali con tutte le attrezzature e impianti;
- c) allestire i locali interni;
- d) provvedere autonomamente alla pulizia e al decoro dei locali;
- e) rispondere in proprio per fatti pregiudizievoli degli interessi morali ed economici del Comune da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi, in conseguenza allo svolgimento delle attività relative al presente capitolato;
- f) dotarsi di congrua assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste;
- g) essere in possesso di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quanto altro necessario anche dal punto di vista fiscale per la gestione di tutti i servizi che saranno svolti, sollevando espressamente il Comune da ogni responsabilità conseguente alle gestioni medesime;
- h) che il personale incaricato dal Comune abbia libero accesso ai locali previa comunicazione;
- i) pagamento di tutte le spese di manutenzione ordinaria;
- j) mantenere la casella postale predisposta dal Comune di Bagni di Lucca e utilizzata come account ufficiale per le informazioni turistiche;

Inoltre, il concessionario dovrà osservare le seguenti regole di gestione:

- non sospendere a nessun titolo il servizio, neppure parzialmente;
- svolgere il servizio tenendo presenti i criteri che delineano la funzione pubblica del servizio stesso ed in particolare: divieto di evidenziare preferenze ed indicazioni di singoli esercizi con l'obbligo di presentare in modo parziale la totalità dell'offerta turistica della località richiesta;
- assicurare la distribuzione degli opuscoli informativi e promuovere gli eventi, volantini o altro editi o forniti dal comune oltre a quelli editi e forniti da altri Enti con esclusione, comunque di pubblicazioni di evidente significato commerciale.
- Richiedere l'autorizzazione, al Comune di Bagni di Lucca, per ogni modifica strutturale che il concessionario intende attuare.

Art. 7 – Modalità di svolgimento dei servizi

I servizi dovranno essere prestati rispettando i seguenti principi fondamentali dei servizi di accoglienza e informazione turistica:

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

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

PARTECIPAZIONE – il concessionario garantisce la partecipazione dell'utenza alla corretta erogazione del servizio, riconoscendo all'utente il diritto ad ottenere le informazioni richieste di formulare suggerimenti;

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

IMPARZIALITÀ – il servizio di informazione turistica deve essere prestato in modo obiettivo, giusto ed imparziale garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive

e dei servizi forniti dal territorio e dalle singole località. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita fornendo notizie ed informazioni desumibili da pubblicazioni ufficiali, omettendo comunque, di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o di altri soggetti che operano nel territorio. I locali dovranno essere mantenuti in maniera decorosa in modo tale da non ledere l'immagine del territorio. Il concessionario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio agli eventuali danni arrecati. Il concessionario si impegna altresì a raccogliere informazioni, osservazioni e/o indicazioni secondo quanto disposto dal Comune.

Art. 8 – Personale impiegato nel servizio

Il personale da impiegare nel servizio di informazione e accoglienza, dovrà corrispondere a quanto indicato nell'allegato B del regolamento 47/r de 7/8/2018 di applicazione della L.R. 86 del 20/12/2016:

- avere un'ottima conoscenza del territorio comunale;
- conoscenza di livello B1 ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per le conoscenze delle lingue (QCER) della lingua inglese e di almeno 1 lingua compresa fra Francese, Tedesco e Spagnolo;
- possedere almeno il diploma di scuola media superiore;
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici;
- dovrà frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana;

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali inerenti al personale sono a carico della ditta aggiudicataria, la quale ne è la sola responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'amministrazione e di ogni indennizzo. Il concessionario, pertanto, dovrà assicurare il servizio con proprio personale e si impegna, partecipando alla presente gara, a rispettare tutti gli obblighi di legge in materia di assicurazioni sociali, previdenziali ed infortunistiche verso gli addetti ai servizi in oggetto e, libera sin da ora il Comune da qualsiasi responsabilità per eventuali infortuni o per ogni altro danno in conseguenza dell'espletamento dei servizi stessi. Il concessionario si impegna altresì a garantire a tutti gli addetti ai servizi in oggetto, durante l'esecuzione dell'appalto, il trattamento economico e normativo previsto dal contratto collettivo di lavoro vigente per la categoria di appartenenza e ad osservare qualsiasi norma, indirizzo o regolamento, in materia di lavoro.

Art. 9 – Uso dei beni comunali

Dei locali, delle attrezzature e del materiale di cui è dotato l'Ufficio, che saranno dati in uso gratuito al concessionario, sarà redatto apposito e separato verbale di consistenza sottoscritto da ambo le parti. Il concessionario potrà introdurre materiali, arredi e/o attrezzature attinenti la propria attività esclusivamente a propria cura e spese, esonerando il Comune da ogni responsabilità.

Art. 10 – Procedura e aggiudicazione

La procedura è indetta ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) D.Lgs. 50/2016 tramite manifestazione di interesse pubblicata sul sito istituzionale dell'ente; l'affidamento avverrà tramite piattaforma START, da aggiudicarsi ai sensi dell'art. 95, comma 4 lettera c), del D.Lgs. 50/2016, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, tenendo conto della votazione 100/100 dell'offerta tecnico qualitativa.

I punteggi saranno assegnati ai criteri di seguito indicati:

- A) Attività di bookshop e gadgets ◊ **punti 10;**
- B) Attività di incoming ◊ **punti 10;**

- C) Attività di promozione turistica del territorio comunale da esercitarsi a livello nazionale ed internazionale ◊ **punti 10**;
- D) Attività di agenzia turistica, prenotazioni servizi turistici e strutture ricettive ed altre attività connesse o collaterali in forma privatistica ◊ **10 punti**;
- E) Biglietteria mezzi di trasporto ◊ **10 punti**;
- F) Prevendita biglietti per spettacoli e manifestazioni ◊ **10 punti**;
- G) Ulteriori servizi proposti dal concessionario ◊ **10 punti**;
- H) Periodo di apertura mesi aggiuntivi rispetto al minimo previsto ◊ **massimo 28 punti**;
- I) Lingue conosciute oltre a quelle obbligatorie ◊ **2 punti**;

In considerazione della gratuità dell'appalto, il Comune si riserva di affidare la concessione ex art. 36 comma a) D.Lgs 50/2016 in caso di unica manifestazione di interesse.

Il concessionario dovrà comunque presentare apposita relazione nella quale dovranno essere evidenziate le ulteriori attività che intende attivare oltre quelle obbligatorie.

L'Amministrazione conserva la facoltà di revocare gli atti di gara e di non dare luogo all'aggiudicazione qualora sussistano ragioni di interesse pubblico, che verranno debitamente esplicitate nel provvedimento di revoca.

Art. 11 – Penali in caso di ritardo

Il servizio oggetto della presente concessione dovrà essere svolto con le modalità previste dal presente capitolato. Il concessionario non può in nessun caso sospendere il servizio, nemmeno qualora siano in atto controversie con il Comune.

L'aggiudicatario è soggetto all'applicazione di penalità, quando:

- non effettuati in tutto o in parte il servizio richiesto, secondo le modalità indicate;
- si renda colpevole di deficienze nella qualità dei servizi forniti.

Il Comune si riserva la facoltà di controllare, anche mediante ispezioni, l'osservanza da parte della ditta aggiudicataria di tutti gli obblighi indicati nel presente capitolato e di far eseguire da altri il mancato o trascurato servizio.

Le inadempienze rilevate saranno contestate alla ditta in forma scritta, il concessionario, entro tre giorni dalla data della contestazione, potrà presentare le proprie giustificazioni, sulle quali deciderà l'Amministrazione.

È sempre comunque fatta salva, per il Comune, la facoltà di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale danno subito o delle maggiori spese sostenute in dipendenza dell'inadempimento contrattuale e, di risolvere il contratto.

Se non previste dalle leggi vigenti sanzioni più gravi, qualsiasi violazione ad una sola delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, nel bando, nel disciplinare e nel contratto, comporterà l'applicazione di una penale variabile da un minimo di € 516,46 ad un massimo di € 5.000,00 rapportata alla gravità e recidività dell'inadempimento, fatta salva la revoca e l'azione di risarcimento di danni in sede giurisdizionale.

Art. 12 – Cessione dei contratto

Sono vietati ai terzi contraenti la cessione anche parziale della convenzione ed il subentro di soggetti estranei nei rapporti obbligatori sorti con il Comune.

Non è considerata cessione della convenzione la trasformazione della veste giuridica del soggetto contraente compresa la cessione d'azienda o del ramo d'azienda che comporti il trasferimento dell'intera organizzazione aziendale o di una porzione della stessa.

Art. 13 – Essenzialità delle clausole

Il Committente con il fatto stesso di sottoscrivere il presente atto, espressamente dichiara che tutte le clausole e condizioni sopra descritte, hanno carattere di essenzialità e sono state adeguatamente valutate e ponderate.

Art. 14 – Risoluzione del contratto

Qualora le inadempienze di cui all'articolo precedente si dovessero ripetere o qualora si verificassero da parte del concessionario inadempienze documentate tale da rendere insoddisfacente il servizio, il comune potrà risolvere il contratto anche prima della scadenza procedendo nei confronti del concessionario alla determinazione dei danni eventualmente sofferti. La risoluzione del contratto è dichiarata con semplice preavviso di 15 gg, da trasmettere con lettera raccomandata con avviso di ricevimento ed in tal caso il Comune potrà affidare il servizio oggetto di concessione ad altra ditta.

In aggiunta a quanto sopra Il Comune potrà richiedere la risoluzione del contratto nel caso in cui non vengano rispettati da parte del concessionario gli accordi sindacali in vigore per la categoria ed in genere le norme relative al lavoro, alle assicurazioni sociali, previdenziali, infortunistiche e similari ed in casi del verificarsi di fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Comune posti in essere o consentiti dal concessionario o dal suo personale addetto.

Art. 15 – Luogo di esecuzione e Foro competente

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, la ditta aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione della convenzione saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui all'art. 240 del Codice dei contratti ed all'esito di questi deferite al giudizio arbitrale a norma dell'art. 241 del Codice dei contratti. Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale di Lucca.

Art. 17 – Codice di comportamento

L'appaltatore dichiara di aver preso visione sul sito Istituzionale del comune, sezione Amministrazione Trasparente, del Piano Triennale di prevenzione alla corruzione e della trasparenza 2019/2021, approvato con Deliberazione della Giunta n. 15 del 31.01.2019 e di rispettare gli obblighi in esso contenuti.

L'appaltatore dichiara di essere a conoscenza che la violazione degli obblighi indicati dal DPR 16/04/2013 n.62 da parte dei collaboratori a qualsiasi titolo della ditta aggiudicataria, costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'appaltatore dichiara infine di essere a conoscenza di quanto previsto dal combinato disposto dell'art 53, comma 16-ter del D.Lgs 165/2001 e dell'art. 21 de D.Lgs 39/2013.

Il responsabile