

**CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL’UFFICIO
INFORMAZIONI TURISTICHE
DEL COMUNE DI SINALUNGA**

Art. 1 - Oggetto dell’appalto

Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento della gestione dell’Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Sinalunga.

Art. 2 – Durata dell’appalto

Il servizio avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione della convenzione, prorogabili di ulteriori 12 mesi previa apposito atto deliberativo dell’Amministrazione comunale.

Art. 3 – Importo dell’appalto

Il corrispettivo annuo del servizio in oggetto, quale importo a base di gara, è stimato in euro 26.000,00 al netto di I.V.A. di legge.

I pagamenti avverranno con cadenza trimestrale, entro 30 giorni dalla presentazione della rendicontazione delle spese sostenute e dell’attività espletata.

Art. 4 – Luogo di svolgimento del servizio

Il locale sede dell’ufficio di informazione e accoglienza turistica, in disponibilità del Comune di Sinalunga in virtù di regolare contratto di comodato, è ubicato in Sinalunga in Piazza della Stazione n. 31.

La struttura sopracitata è già arredata in maniera idonea e adeguata al servizio da svolgere e, dunque, sarà consegnata all’aggiudicatario provvisto della seguente dotazione di mobili ed attrezzature, come risulterà da apposito verbale:

- N. 1 scrivania;
- n. 2 sedie;
- n. 1 armadietto in legno;
- n. 1 pc fisso;
- n. 1 pc portatile;
- n. 1 cassettera;
- n. 2 mensole;
- n. 3 espositori;
- n. 1 macchina fotografica con custodia e cavalletto.

L’utenza di energia elettrica è a carico del Comune di Sinalunga mentre l’utenza telefonica, compresa la rete internet, è a carico dell’aggiudicatario.

Art. 5 – Prestazioni.

I servizi di cui all’art. 1, dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali (con particolare riferimento alla L.R. n. 86/2016 art. 6, comma 1, lettera c, e s.m.i.) in materia di turismo nonché secondo quanto indicato nel presente Capitolato.

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

Il periodo di apertura minimo previsto è di **32 ore settimanali**, durante il periodo di maggiore affluenza turistica (**1 aprile-31 ottobre**) e di **24 ore settimanali** nei restanti periodi (**novembre-marzo**), senza interruzione per ferie, articolate dal lunedì alla domenica.

Articolazione oraria/giornaliera del servizio di ufficio turistico (**periodo aprile-ottobre**)

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica	ore settimanali di apertura totale
9-13	9-13	9-13	9-13	9-13	9-13	9-13	32
16-18			16-18				

Articolazione oraria/giornaliera del servizio di ufficio turistico (**periodo novembre-marzo**)

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica	ore settimanali di apertura totale
9-13	9-13		9-13	9-13	9-13	9-13	24

Il **monte orario complessivo minimo** delle ore da prestare per apertura dell'ufficio, in ogni caso, per lo svolgimento dei servizi medesimi, dovrà essere di **almeno 1.400. (milleduecento) ore annue**, con un'apertura continuativa per tutto l'anno - domenica e festivi esclusi.

L'aggiudicatario dovrà, in ogni caso, garantire il supporto e la collaborazione con l'Amministrazione per lo svolgimento di tutte le iniziative, organizzate e/o comunque patrocinate dal Comune, durante i giorni festivi, previamente concordati con l'Amministrazione.

Il Comune ha facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze, potenziando l'apertura per particolari necessità e/o periodi dell'anno in cui si richiede un maggiore front office del servizio e l'affidatario dovrà uniformarsi a tali disposizioni senza nulla pretendere per le eventuali ore in eccesso dal monte ore previsto dal presente Capitolato.

L'affidatario non potrà variare l'articolazione dell'orario del servizio in assenza di autorizzazione scritta del Comune. In ogni caso le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Sinalunga.

Nei mesi di massima affluenza, nei giorni festivi, in occasioni delle feste patronali e di particolari eventi l'apertura dell'ufficio potrà essere richiesta anche nelle ore serali e concordata con l'Amministrazione.

Le modifiche agli orari dovranno essere comunque sempre previamente concordate con l'Amministrazione comunale, tenendo conto delle esigenze di accesso degli utenti e di altre esigenze turistiche.

Gli orari di apertura dovranno essere esposti in modo ben visibile all'esterno dell'Ufficio di Informazione turistica.

Art. 6 - Descrizione del servizio

L'aggiudicatario dovrà organizzare e gestire l'Ufficio di Informazioni Turistiche mediante l'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere locale così come definiti dalla L.R. n. 86/2016 e s.m.i., con esclusione del servizio di prenotazione di strutture ricettive, di seguito riportati:

1. Fornire informazioni precise e dettagliate sulle attività e sui servizi turistici del territorio comunale;
2. Offrire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva;
3. raccogliere le schede reclami per eventuali disservizi, inoltrandole agli enti competenti, offrendo assistenza al turista nella compilazione;
4. Divulgare qualsiasi tipo di materiale informativo per la promozione turistica del Comune, in *loco* o con l'utilizzo degli strumenti digitali e dei *social media*;
5. compilare e tenere costantemente aggiornate mailing list di turisti e operatori del settore, enti ed istituzioni di promozione turistica per una rapida divulgazione delle "notizie turistiche" di interesse locale attraverso l'invio periodico di *newsletter*;
6. fornire informazioni sugli itinerari turistici, ambientali e culturali nonché veicolare ogni tipo di informazione promozionale sulle attrattive del territorio.

L'Aggiudicatario, inoltre, dovrà:

- Comunicare trimestralmente all'U.O. Promozione Turistica, contenzioso e Contratti del Comune il numero dei turisti, la loro nazionalità ed il tipo di informazione richiesta;
- Presentare all'Area Funzionale Affari Generali, alla fine di ogni trimestre, una relazione sullo svolgimento del servizio di informazione e di accoglienza turistica nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni;
- Attuare forme di promozione del territorio di Sinalunga e delle sue peculiarità, collaborando con il Comune e le Associazioni presenti sul territorio alla promozione degli eventi organizzati nel territorio di competenza;
- Partecipare, ove possibile, a fiere e manifestazioni promo turistiche di carattere nazionale ed internazionale del settore turistico;
- Supportare e collaborare con l'Amministrazione comunale nella gestione dei Gemellaggi con altri Paesi;
- elaborare progetti e proposte di sviluppo e operatività turistica, anche in coordinamento e collaborazione con l'Amministrazione comunale, che si rendessero necessari per concorrere all'attribuzione di contributi e benefici su finanziamenti provinciali, regionali o nazionali, funzionali alla promozione turistica e culturale;
- alimentare con notizie, immagini, informazioni e programmi il sito *web* appositamente creato e gestito dall'Ufficio turistico, di proprietà dell'Amministrazione comunale, nonché i canali social attivi.
- creare una gallery fotografica da implementare trimestralmente di scorci, palazzi storici, eventi, paesaggi e quant'altro di interesse turistico presente sul territorio comunale (Comune e tutte le frazioni) da utilizzare per l'attività di promozione del territorio e da condividere con l'Amministrazione Comunale.

Art. 7 – Personale

Per la realizzazione dei servizi sono richieste le seguenti figure:

- a) La disponibilità di almeno 1 (uno) referente/responsabile in attività di responsabile del servizio e coordinamento delle attività avente al minimo i titoli e/o l'esperienza previsti nel presente capitolato per la specifica figura, che sia disponibile per incontri e contatti con il Comune;
- b) La presenza presso l'ufficio di almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura.

Le due figure (a) e b), in presenza delle caratteristiche minime richieste dal presente capitolato o proposte nell'ambito della gara possono coincidere.

L'Aggiudicatario dovrà garantire che il personale in servizio sia in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- buona conoscenza della lingua inglese;
- capacità di operare con i principali strumenti informatici e telematici.
- avere ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- dimostrare ottima conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali del territorio di riferimento e delle principali risorse, itinerari turistici, enti e istituti culturali;
- possedere competenze generali di organizzazione delle attività di ufficio e di gestione dei diversi compiti da svolgere;
- avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente e una spiccata attitudine alle relazioni interpersonali;
- possedere una buona cultura generale con spiccata capacità alla promozione del patrimonio culturale del territorio;
- rispondere al telefono, ricevere prenotazioni e dare informazioni al pubblico con chiarezza, cortesia e precisione.

L'aggiudicatario dovrà garantire che periodicamente il personale addetto al Servizio di informazione turistica partecipi a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici. L'affidatario ne darà comunicazione all'ufficio preposto del Comune.

Il Comune si impegna a esercitare, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento dei servizi da parte del personale impiegato, a richiamare e, se è il caso, sostituire immediatamente gli operatori che non dovessero osservare una condotta irreprensibile; il Comune ha comunque piena facoltà di eseguire controlli, verifiche e sanzioni nelle forme di Legge per accertarsi della buona esecuzione del servizio.

Il personale addetto dovrà non aver riportato condanne penali che possano influire sulla gestione del servizio, abile dal punto di vista sanitario e mantenere, nell'esercizio delle sue funzioni, un contegno e un comportamento responsabile, corretto e riguardoso, sia nei confronti degli utenti che nei confronti degli operatori comunali e, in genere, con tutte le persone con le quali entrerà in contatto.

Il personale dell'affidatario dovrà mantenere il segreto professionale e d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio, nonché riguardanti la privacy degli utenti dei quali sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e dal GDPR 679/2016.

Qualora gli operatori abbiano comportamenti gravi e accertati e/o non rispondenti a quanto previsto dal Capitolato, il Comune segnalerà per iscritto i fatti contestati al referente dell'affidatario, che provvederà ad attivare le procedure di sua competenza, dando comunicazione al Comune, fatto salvo l'obbligo di denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza qualora ricorrano gli estremi di reato.

Nell'ipotesi di personale ritenuto motivatamente non idoneo dal Comune, previo contraddittorio tra le parti, l'Aggiudicatario provvederà alla sostituzione.

Il personale dovrà uniformarsi alle disposizioni presenti e future emanate dal Comune.

L'aggiudicatario potrà avvalersi di ulteriore personale per la realizzazione del servizio anche di associazioni o realtà universitarie, volontario o tirocinante, con funzioni complementari e non sostitutive di quelle proprie degli operatori richiesti.

Il Comune dovrà essere tempestivamente informato dell'impiego del suddetto personale, verso il quale non si assume nessun tipo di obbligo o responsabilità per eventuali danni che gli stessi nello svolgimento delle attività possono procurare a se stessi o ad altri.

Art. 8 - Obblighi ed oneri a carico dell'affidatario

L'affidatario dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto funzionamento del Servizio di informazione turistica nel rispetto di tutte le norme vigenti.

Inoltre, è tenuto:

- a garantire il rispetto della puntualità degli orari di apertura e di comunicare tempestivamente eventuali imprevisti che possano determinare ritardi o mancanze nell'apertura dell'ufficio;
- a garantire la vigilanza, custodia e pulizia degli immobili, impianti, attrezzature e beni mobili concessi per lo svolgimento del servizio provvedendo alla manutenzione ordinaria degli stessi di modo da mantenerli in condizioni di decoro, così come consegnati, in modo da poterli riconsegnare al Comune di Sinalunga, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità;
- rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni. In particolare, entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto di appalto e comunque prima dell'inizio della gestione, l'affidatario dovrà comunicare al Comune il nominativo del Responsabile del servizio di prevenzione protezione di cui al D. Lgs. n. 81/2008;
- a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Sinalunga imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi del presente capitolato;
- rispondere in proprio per eventuali danni arrecati ai locali sede di ufficio di turistico imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi del presente capitolato;
- ad informare tempestivamente il Comune di Sinalunga per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato e a segnalare eventuali disfunzioni alla struttura o agli impianti;
- a garantire sempre la disponibilità, per l'intera durata del contratto, anche negli orari e nei giorni di chiusura dei servizi di almeno un addetto, reperibile tramite cellulare, per la gestione di tutte le emergenze correlate al funzionamento delle varie strutture (eventi di allarme, videosorveglianza, controllo impianti, aperture straordinarie, eventuali interventi di piccola manutenzione, ecc.), il quale possa, in caso di necessità, da chiunque rilevata, raggiungere le strutture al massimo in trenta minuti per far fronte alle necessità del caso.

Art. 9 – Assicurazione

L'aggiudicatario assume ogni responsabilità esonerando il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità per danni alle persone e alle cose o infortuni che a terzi dovessero derivare in relazione alle attività eseguite all'interno dei locali affidati in concessione.

L'aggiudicatario risponde direttamente dei danni alle persone e cose comunque verificatisi nel corso del contratto derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto a rivalsa o compensi da parte dell'Amministrazione.

L'aggiudicatario, in relazione a tutte le responsabilità assunte, dovrà presentare, prima dell'inizio della gestione, pena la revoca dell'affidamento o la risoluzione del contratto, polizza assicurativa di R.C.T. stipulata con primaria compagnia assicurativa che preveda:

- l'affidatario quale contraente;
- l'indicazione esplicita dell'attività assicurata, coincidente con l'attività affidata;
- un massimale non inferiore € 1.000.000,00 (euro unmilione/00).

Indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa, l'affidatario dovrà, in ogni caso, provvedere a proprie spese al risarcimento dei danni e alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti atti ad evitare il verificarsi di danni.

Nel caso di danni di qualsiasi natura provocati in maniera dolosa o colposa l'Amministrazione ha facoltà di procedere unilateralmente alla risoluzione del contratto d'appalto.

Il personale è tenuto in ogni caso a segnalare tempestivamente al Responsabile del Settore, ogni fatto rilevante ed in particolare ogni danno o furto che dovessero riscontrarsi sul patrimonio presente nei locali, ovvero ogni situazione di potenziale pericolo per la sicurezza delle persone o del patrimonio. In caso di assenza o impedimento dei citati responsabili il personale inoltrerà immediata comunicazione agli uffici comunali.

Art. 10 - Controlli e verifiche di gestione

Il Comune verifica il regolare andamento del servizio.

È in facoltà del Comune eseguire, in qualsiasi momento, controlli e verifiche al fine di accertare che i servizi oggetto dell'affidamento vengano eseguiti nel rispetto delle prescrizioni di cui al presente Capitolato e delle obbligazioni assunte con il contratto, ed esaminare, in genere, l'andamento dei servizi in relazione alla qualità dei medesimi e all'idoneità e professionalità degli addetti

Il personale del Comune che effettua i controlli redige apposito verbale con il quale vengono poste in evidenza le manchevolezze, i difetti e le inadempienze rilevati, nonché le proposte e le indicazioni necessarie per gli ulteriori interventi del Comune.

Le verifiche ed i controlli effettuati non esimono l'aggiudicatario dalle responsabilità previste dalla legge e dal presente capitolato.

Art. 11 – Penalità

In caso di mancata conformità delle prestazioni rese dall'aggiudicatario al presente Capitolato, agli obblighi assunti con il contratto di affidamento ed a tutte le prescrizioni normative applicabili ai servizi concessi, il Comune procederà in forma scritta:

1. alla contestazione dell'inadempimento riscontrato;
2. alla comunicazione della penale ritenuta applicabile, secondo quanto previsto nel presente articolo;
3. all'assegnazione di un termine congruo per adempiere, tenuto conto dell'entità e della gravità dell'inadempimento.

L'aggiudicatario, entro il termine assegnato per rimuovere la causa della contestazione di cui al precedente comma, potrà far pervenire al Comune una comunicazione con cui:

- a. riconosce la fondatezza della contestazione ed accetta la penale comunicata;
- b. contesta la fondatezza della comunicazione producendo giustificazioni e/o controdeduzioni, potendo richiedere una riduzione della stessa rispetto all'entità comunicata, adducendo motivazioni congrue ed oggettive.

Fatto salvo quanto previsto al comma precedente, l'aggiudicatario dovrà, entro il termine assegnato o entro altro termine concordato con il Comune, rimuovere la causa della contestazione e ripristinare il regolare servizio.

Il Comune, esaurita la procedura di cui ai precedenti commi, decide in modo definitivo applicando la penale e comunicando la decisione all'affidatario; resta impregiudicato per il Comune il diritto al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento stesso.

Qualora l'infrazione violi la legge penale, il Comune effettua le segnalazioni ai competenti organi giurisdizionali; in questo caso si sospenderà il procedimento amministrativo fino alla conclusione di quello penale.

In caso di infrazioni accertate, il Comune addebiterà all'affidatario una sanzione di € **150,00** per ogni infrazione ritenuta lieve e di € **300,00** per ogni infrazione grave o reiterata; per infrazioni di particolare gravità, o a seguito di ripetersi di infrazioni gravi che pregiudichino il regolare svolgimento del servizio (tra cui, a titolo esemplificativo, la mancata o parziale o inadeguata realizzazione di progetti o iniziative proposte e valutate nell'Offerta tecnica), il Comune potrà applicare una penalità fino ad € 1.000,00.

Sono previste, inoltre, le seguenti specifiche sanzioni:

- Per ogni unità di personale assente dal servizio programmato per più di un'ora: € 300,00/giorno;

- Mancato rispetto delle norme sulla sicurezza: € 300,00 a infrazione;
- Per l'apertura al pubblico con un ritardo superiore a 60 minuti: € 150,00 per ogni ritardo;
- Per la mancata segnalazione di danneggiamenti alle opere o mancanza di cose: € 1.000,00 per ogni mancata segnalazione salve le ulteriori eventuali responsabilità;
- Per mancato riordino e pulizia dei locali: € 150,00 a infrazione.

Il Comune procederà all'applicazione delle penali tramite emissione di lettere di contestazione che l'affidatario dovrà pagare entro sessanta giorni naturali e consecutivi, salvo diverso termine concordato con il Comune.

Per il pagamento di penalità e la rifusione dei danni, il Comune potrà anche rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'affidatario, ovvero, in mancanza dei crediti, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, fatto salvo il diritto per il Comune al risarcimento dei maggiori danni.

Art. 12 - Risoluzione del contratto

Si procede alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- quando il Comune e l'aggiudicatario, per mutuo consenso, sono d'accordo sull'estinzione del contratto prima dell'avvenuto compimento dello stesso; l'affidatario ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- per sopravvenuta, assoluta e definitiva impossibilità della prestazione da parte dell'aggiudicatario per causa ad esso non imputabile. L'aggiudicatario ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, cessazione di attività, il Comune incamera la cauzione definitiva;
- per fallimento;
- per mancata reintegrazione della cauzione definitiva a seguito dei prelievi operati dal Comune per fatti connessi con l'esecuzione del contratto; il Comune incamera la parte restante della cauzione;
- ove il Comune, in qualunque momento dell'esecuzione, comunichi all'affidatario di voler sciogliere unilateralmente il contratto per comprovati motivi di pubblico interesse; l'affidatario ha diritto alla restituzione della cauzione;
- qualora l'importo complessivo delle penali irrogate superi l'importo della cauzione o qualora lo stesso inadempimento venga reiterato più volte e l'Amministrazione si avvalga della facoltà di risolvere il contratto; il Comune incamera la cauzione definitiva;
- per violazione degli obblighi di tracciabilità di cui alla L.136/2010 e s.m.i.; l'Amministrazione incamera la cauzione definitiva;
- negli altri casi previsti dal presente Capitolato, dal disciplinare e dalla vigente normativa.

In caso di recesso unilaterale da parte dell'affidatario, lo stesso sarà obbligato a risarcire il danno, che sarà individuato e quantificato anche nell'eventuale differenza di introito conseguente a nuovo affidamento.

In caso di risoluzione contrattuale, ai sensi dell'Art. 110 del D.lgs 50/2016, l'Amministrazione comunale si riserva di procedere all'affidamento del servizio ai concorrenti risultanti in graduatoria.

Art. 13 – Modalità di risoluzione

La risoluzione del contratto viene disposta con atto dell'organo competente.

L'avvio e la conclusione del procedimento di cui al comma precedente sono comunicati al concessionario con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata nel domicilio legale indicato in contratto.

Art. 14 – Definizione delle controversie

In caso di controversia trovano applicazione i disposti di legge e qualora non si addivenisse ad un accordo bonario, competente sarà il Foro di Siena.

Art. 15 – Informativa sulla Privacy

Ai sensi del Regolamento Europeo Protezione Dati personali del 27 aprile 2016 n. 679 così come recepito Regolamento comunale per l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati, con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa) in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Titolare del trattamento dei dati: Comune di Sinalunga, Piazza Garibaldi, 44 – 53048 – Sinalunga (Si), in persona del Sindaco p.t..

Art. 16 - Disposizioni finali e di rinvio

Per quanto non regolamentato dalla presente concessione si rinvia al Codice civile, alle disposizioni di legge ed ai regolamenti in materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.