

CAPITOLATO SPECIALE

ART. 1 Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina l'affidamento diretto del servizio e della gestione dell'Ufficio di Informazioni Turistica (UIT) di Cervarezza Terme "il Museo del Sughero" del Comune di Ventasso (nel proseguo del presente capitolato "Comune" sta per Comune di Ventasso, "Ufficio Turistico" sta per Ufficio di Informazione Turistica, "Appaltatore" sta per ditta aggiudicataria).

Il contesto normativo e attività

Le attività oggetto di affidamento sono disciplinate dalle seguenti disposizioni normative: - 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 per la promozione e la commercializzazione turistica)"; - deliberazione della Giunta Regionale 20 giugno 2005, n. 956 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica";

Il servizio in affidamento è indicato nel Common Procurement Vocabulary (CPV) al n. 63513000-8 "Servizi di informazione turistica",

In sintesi i servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- Servizio di informazione turistica: attività di informazione e distribuzione di materiale informativo sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali e produttive del territorio, sulla ricettività turistica; proposta di percorsi escursionistici; organizzazione e promozione di eventi a carattere locale in collaborazione con gli uffici comunali e con associazioni e/o altri soggetti pubblici o privati;
- Attività di supporto agli uffici comunali nella realizzazione di eventi e iniziative;
- Attività di monitoraggio dell'affluenza turistica;
- Attività di promozione di eventi;
- Attività di prenotazione per consentire all'utenza, dove previsto, di partecipare a spettacoli e/o eventi;
- Attività di gestione della prenotazione di sale e spazi pubblici di proprietà comunale o in concessione a qualsiasi titolo al Comune di Ventasso;
- Attività di promozione dei prodotti tipici del territorio (enogastronomici e/o oggettistica) e di

prodotti librari e multimediali inerenti il territorio;

- -Attività di comunicazione con gestione siti e social.
- Attività di marketing territoriale in accordo con gli assessori competenti per definire progetti, programmi e strategie finalizzati alla promozione turistica del territorio;
- Attività di elaborazione e redazione di progetti e/o supporto agli uffici competenti per l'elaborazione e la redazione di progetti da presentarsi a soggetti pubblici o privati per la partecipazioni a bandi finalizzati all'ottenimento di finanziamenti.

Le attività summenzionate dovranno essere svolte in stretta collaborazione con lo IAT dell'Unione Montana dei Comuni dell'Appennino Reggiano, a cui spetterà il coordinamento degli uffici informazioni presenti sul territorio dell'Unione montana dei comuni dell'Appennino Reggiano.

Per una descrizione più dettagliata dei servizi e delle attività appaltate si rinvia ai seguenti articoli del presente capitolato.

ART. 2

Durata dell'appalto

L'appalto ha durata di anni uno dal giorno della sottoscrizione della contratto (indicativamente entro il 10 aprile 2020) o dalla data del provvedimento di aggiudicazione con possibilità di prosecuzione per un ulteriore anno ai sensi di quanto disposto dall'art 63 comma 5 del D.lgs 59/2016.

Il presente appalto potrà essere rinnovato per un anno previo accordo fra le parti, adozione di apposito atto formale e valutazione degli obiettivi conseguiti in merito alla valorizzazione e promozione turistica del territorio.

Salvo quanto previsto dall'art. 16 "Risoluzione del contratto", ciascuna delle parti può recedere anticipatamente dal contratto di appalto con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni da darsi in forma scritta a mezzo lettera raccomandata A.R.; per conferma del rispetto dei termini di preavviso farà fede la data di spedizione della comunicazione di recesso.

Il Comune si riserva l'insindacabile facoltà di assegnare mediante trattativa diretta eventuali servizi integrativi e/o aggiuntivi all'Appaltatore aggiudicatario della presente gara, per un importo uguale e non superiore al 20% dell'importo del presente appalto; qualora non si verifichi tale caso l'Appaltatore non potrà chiedere danni, compensi o risarcimenti.

ART. 3

Ubicazioni del servizio e dotazioni

La fornitura del servizio di Ufficio di Informazione Turistica si svolge nei locali di proprietà del Comune di Ventasso, ubicati in Piazza primo Maggio a Cervarezza Terme a Ventasso. I locali messi a disposizione sono collocati al piano terra, **come individuati ed evidenziati nell'allegata planimetria**. Il Comune mette a disposizione gratuitamente i menzionati locali.

Il locale al piano terra è costituito da un ambiente dedicato all'accoglienza degli utenti (front office) e alle attività di segreteria, organizzazione e di supporto (back office) e da un locale adiacente dedicato alla proiezione di video e filmati. Al piano terra è ubicato anche il Museo del Sughero.

I locali vengono consegnati all'Appaltatore provvisti della dotazione di mobili e attrezzature, come risulterà da apposito verbale da sottoscrivere all'atto della consegna.

I suddetti locali e le descritte attrezzature, insieme a quelle che eventualmente si aggiungeranno successivamente all'aggiudicazione e stipula del presente appalto, e che saranno oggetto di apposito verbale di consegna, devono essere utilizzati, custoditi e conservati con la diligenza del buon padre di famiglia fino alla scadenza del presente appalto.

ART. 4 **Valore stimato dell'appalto**

Il valore annuo stimato per la gestione dell' Ufficio di Informazione Turistica è di complessivi euro 13.930,00 annui al netto dell'iva di legge 22% (valore soggetto a ribasso in sede di gara)

In caso di rinnovo per un ulteriore anno l'importo presunto è pari ad euro 27.860,00 (iva esclusa)

Resteranno a carico del Comune tutte le spese relative a:

- riscaldamento;
- fornitura energia elettrica
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali;
- assistenza e manutenzione strumenti informatici e attrezzature;
- utenze telefoniche;
- acquisto materiale di consumo (carta, biro, ricevutari ecc.);

Saranno di competenza dell'Appaltatore le spese relative a:

- retribuzione del personale;
- oneri di sicurezza sul lavoro e per la formazione del personale;
- pulizia dell'immobile;
- spese per la realizzazione di eventi e iniziative a carattere promozionale se non diversamente concordato con il Comune di Ventasso;
- altre spese in accordo con il Comune di Ventasso inerenti la realizzazione di progetti da definirsi;
- oneri fiscali;

- ogni altra spesa utile al corretto svolgimento dell'attività non prevista espressamente a carico del Comune.

ART. 5

Modalità di svolgimento dei servizi e orari di apertura al pubblico

I servizi e le attività, di cui al presente capitolato, devono 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.

L'appaltatore è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi, di cui al presente capitolato, alle eventuali variazioni normative nazionali o regionali, e alla variazioni di regolamenti e/o disposizioni comunali, che dovessero verificarsi successivamente all'aggiudicazione dell'appalto e alla stipula del contratto.

Il monte ore annuo stabilito di servizi e attività comprensive di apertura dell'ufficio informazioni negli orari sotto stabiliti e di 630

I servizi devono essere forniti secondo le seguenti modalità:

- disponibilità di almeno 1 (uno) operatore coordinatore con incarico di referente/responsabile dell'Ufficio Turistico e di coordinamento delle attività, con le caratteristiche di cui all'art. 6 del presente capitolato. L'operatore con incarico di referente/responsabile deve essere disponibile per incontri con il Comune committente da programarsi secondo necessità.
- la presenza presso l'Ufficio Turistico di almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura al pubblico, con le caratteristiche di cui all'art. 6 del presente capitolato.
- ulteriori figure professionali opportunamente formate in grado di sostituire il personale assegnato allo UIT in caso di assenza per malattia, formazione od altro.

Apertura ordinaria dell'Ufficio di Informazione Turistica per un monte ore presunto di minimo 550 ore:

- **Aprile** - martedì – giovedì- sabato e domenica 09,30 alle 12:30– Pasqua e Pasquetta e 25 Aprile, aperto dalle 09,30 alle 12:30;
- **Maggio** - martedì – giovedì- sabato e domenica 09,30 alle 12:30–primo Maggio aperto dalle 09,30 alle 12:30;
- **Giugno** - tutti i giorni escluso il Lunedì dalle 09,30 alle 12:30;

- **Luglio** - tutti i giorni escluso il Lunedì dalle 09,30 alle 12:30;
- **Agosto** - tutti i giorni escluso il Lunedì dalle 09,30 alle 12:30; Ferragosto dalle 09:30 alle 12:30;
- **Settembre** - tutti i giorni escluso il Lunedì dalle 09,30 alle 12:30;
- **Ottobre** - martedì - giovedì - sabato e domenica 09,30 alle 12:30;
- **Novembre** chiuso
- **Dicembre** - martedì - giovedì - sabato e domenica dalle 09:30 alle 12:30;
- **Gennaio** - epifania dalle 09_30 alle 12:30;

Il Comune si riserva di modulare diversamente il periodo di apertura, nel rispetto del monte ore stabilito, con particolare riguardo al periodo invernale e al periodo primavera/estate. L'Ufficio Turistico rimarrà chiuso nei mesi di gennaio febbraio e marzo.

Il Comune ha facoltà di modificare l'orario di apertura dell'Ufficio Turistico in caso di sopravvenute esigenze non prevedibili al momento dell'aggiudicazione del presente appalto e della stipula del contratto, e l'Appaltatore dovrà uniformarsi alle modifiche disposte rimanendo invariate le altre condizioni dell'appalto.

L'Appaltatore non potrà variare l'articolazione dell'orario di apertura dell'Ufficio Turistico senza formale autorizzazione del Comune. In ogni caso le modifiche dell'orario di apertura dell'Ufficio Turistico, che non andranno a incidere sul monte ore complessivo previsto, non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune.

Apertura straordinaria dell'Ufficio di Informazione Turistica e/o impiego straordinario degli operatori

L'Appaltatore deve garantire un monte ore annuali di 80 ore (ottanta,) per attività di apertura domenicale, serale e/o notturna, per attività di organizzazione eventi e supporto di organizzazione eventi, per incontri e riunioni, da utilizzarsi secondo necessità e secondo accordi con lo IAT dell'Unione Montana e/o il Comune di Ventasso. Si precisa che la domenica o in orario serale e/o notturno potrà essere richiesto il servizio di apertura dell'Ufficio Turistico o la presenza degli operatori presso i luoghi di realizzazione di particolari eventi,;

Il Comune potrà richiedere e/o autorizzare l'impiego di operatori dell'Ufficio Turistico presso manifestazioni ed eventi fuori dal territorio comunale per attività finalizzate alla promozione dei prodotti tipici e/o degli eventi che si svolgono sul territorio.

ART. 6 Risorse umane per l'Ufficio Turistico

Per la realizzazione dei servizi, di cui al presente capitolato, l'Appaltatore deve prevedere l'impiego di operatori con i seguenti requisiti minimi:

Operatore coordinatore con incarico di referente/responsabile dell'Ufficio Turistico con il compito di mantenere tutti i collegamenti tecnici e operativi con il Comune e con lo IAT dell'Unione, al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato;
- il coordinamento e la supervisione del funzionamento dell'Ufficio Turistico;
- lo svolgimento di attività di programmazione e progettazione delle attività di promozione turistica e marketing territoriale coordinate dallo IAT dell'Unione Montana;
- la comunicazione al Comune di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Comune;
- la redazione e/o compilazione dei report riepilogativi e rendiconti sulle attività svolte richiesti dal Comune e la loro trasmissione;
- la partecipazione agli incontri con il Comune e l'Unione Montana;
- la partecipazione agli incontri e alle riunioni utili per lo svolgimento dei servizi e delle attività richiesti dal presente capitolato compresi incontri anche presso altri enti (a titolo indicativo ma non esaustivo Regione Emilia Romagna, Provincia di Reggio Emilia, Destinazione turistica Emilia e Unione Montana dei Comuni dell'Appennino Reggiano;
- la possibilità di essere facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

L'Operatore coordinatore deve essere formalmente nominato dall'Appaltatore al momento della stipula del contratto. In caso di assenza prolungata (oltre 15 (quindici) giorni) dell'operatore coordinatore, l'Appaltatore deve nominare un sostituto con analoghi requisiti. Il Comune si riserva di accettare preliminarmente la nomina dell'operatore coordinatore e del suo sostituto comunicata dall'Appaltatore. Il Comune può esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio e con motivazioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione dell'operatore coordinatore e/o del suo sostituto.

Tutti gli operatori dell'Ufficio di Informazione Turistica devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola media superiore;
- conoscenza della lingua italiana e di almeno una lingua straniera (inglese) ;
- avere conoscenza ed essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici di base;
- avere esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico non solo in rapporto frontale ma anche attraverso i canali informatici (siti e social network);
- garantire una buona conoscenza del territorio del Comune di Ventasso, delle sue caratteristiche ed attrattive turistiche, culturali, storia-artistiche, ambientali e produttive, nonché avere un'adeguata conoscenza di tutta l'area dell'Unione Montana dei Comuni dell'Appennino Reggiano, e dell'area del Parco nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano.

Il Comune si riserva di chiedere all' Appaltatore ogni atto comprovante la qualità dichiarate in merito al

personale. Entro 10 giorni dall'aggiudicazione definitiva, l'Affidatario dovrà comunicare per iscritto al Responsabile del Settore Servizi Culturali i nominativi e i curricula delle persone assegnate ai servizi del presente appalto. Ogni variazione di personale dovrà essere tempestivamente segnalata. Le qualifiche e le competenze del personale, prescritte nel presente articolo, dovranno essere attestate mediante produzione di idonee certificazioni (attestati professionali – titoli di studio conseguiti – curricula formativi/lavorativi – certificazione di una scuola o di un istituto linguistico). In assenza di specifica documentazione probante, il Comune si riserva la facoltà di procedere in qualsiasi momento all'accertamento diretto delle qualifiche e delle competenze del personale impiegato dall'Affidatario, mediante verifica ad opera del Responsabile del Servizio Affari generali ed Istituzionali, eventualmente coadiuvati da esperti esterni. Il giudizio della commissione è insindacabile. Qualora la verifica dia esito negativo, l'Affidatario sarà tenuto alla sostituzione del personale risultato inadeguato nel termine di 5 giorni, pena la risoluzione del contratto.

L'Appaltatore deve dotare, a proprie spese, gli operatori a contatto con il pubblico di distintivo di riconoscimento con indicazione del nominativo e della funzione svolta, inoltre deve curare che gli operatori vestino in modo consono.

L'Appaltatore deve garantire la disponibilità di unità di personale idonee e in numero sufficiente per garantire la continuità dei servizi e delle attività in caso di assenza per qualsiasi motivo (ferie, malattia, congedi parentali ecc.) degli operatori assegnati all'Ufficio di Informazione Turistica. In caso di assenza non programmabile (es. malattia) entro due giorni dal verificarsi dell'assenza.

L' Appaltatore dovrà dare comunicazione al Comune con congruo anticipo degli eventuali scioperi del personale e, comunque nel rispetto della vigente normativa in materia, garantire un servizio minimo di informazione turistica.

L'Appaltatore si impegna a esercitare, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento dei servizi da parte degli operatori impiegati, a richiamare e, se ricorre il caso, a sostituire immediatamente gli operatori che non dovessero osservare una condotta corretta nei confronti dell'utenza e/o del Comune committente. Il Comune ha comunque piena facoltà di eseguire controlli e verifiche nelle forme di Legge per accertarsi della buona esecuzione del servizio.

Gli operatori assegnati all'Ufficio Turistico non devono aver riportato condanne penali che possano influire sulla gestione del servizio, essere idonei allo svolgimento delle mansioni secondo la vigente normativa, e mantenere, nell'esercizio delle funzioni e mansioni affidate, un comportamento professionale, 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 entreranno in contatto.

Gli operatori assegnati all'Ufficio Turistico devono 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 Regolamento europeo 679/2016.

Qualora gli operatori assegnati all'Ufficio Turistico abbiano comportamenti gravi e/o non rispondenti a quanto previsto dal presente Capitolato, il Comune segnalerà per iscritto i fatti contestati all'Appaltatore, che provvederà ad attivare le procedure di sua competenza, dandone 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'Appaltatore provvederà alla sostituzione.

Gli operatori assegnati all'Ufficio Turistico sono tenuti ad uniformarsi alle disposizioni presenti e future emanate dal Comune.

L'Appaltatore potrà avvalersi di ulteriore personale per la realizzazione del servizio, anche volontario o tirocinante proveniente da Associazioni o Istituti Universitari, ma con funzioni complementari e non sostitutive rispetto a quelle proprie degli operatori di cui al presente capitolato. Il tal caso il Comune deve essere tempestivamente informato dell'impiego di suddetto personale, verso il quale non si assume nessun tipo di obbligo o responsabilità per eventuali danni che lo stesso dovesse procurare a sé stesso o ad altri nello svolgimento delle attività.

ART. 8 **Servizi e Attività**

L'Ufficio di Informazione Turistica deve assicurare i seguenti servizi e le seguenti attività svolgendo in generale il Servizio di Informazione Turistica nel rispetto delle norme e dei principi stabiliti dalla normativa statale e regionale di riferimento ed in conformità alle disposizioni di carattere generale indicate nella 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 per la promozione e la commercializzazione turistica) e alla deliberazione della Giunta Regionale 20 giugno 2005, n. 956 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica

- **Attività di marketing territoriale** in accordo con gli assessori competenti per definire progetti, programmi e strategie finalizzati alla promozione turistica del territorio.

- **Diffusione gratuita delle informazioni** e dei materiali promozionali all'utenza in loco o con Studio e proposte di itinerari sul territorio e creazione di pacchetti turistici ad hoc per singoli e gruppi.
- risposta via mail, telefonica, postale, a mezzo fax, sulle risorse risorse locali e/o provinciali e/o regionali d'interesse per il turista, con particolare riguardo alle seguenti tematiche riportate a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - ✓ percorsi e itinerari di visita;
 - ✓ calendari eventi;
 - ✓ arte e cultura;
 - ✓ sport, divertimenti e shopping;
 - ✓ mobilità e trasporti;
 - ✓ ristorazione, gastronomia e prodotti tipici;
 - ✓ ricettività alberghiera ed extralberghiera;
 - ✓ informazioni utili, numeri di emergenza, servizi sanitari, orari dei mezzi di trasporto pubblico;
- Raccolta delle schede reclami per disservizi, relativamente ai servizi turistici e agli altri servizi pubblici fruiti dai turisti e invio all'ente competente, utilizzando l'apposito modello approvato con deliberazione della Giunta Regionale 20 giugno 2005, n. 956 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica.
- Consulenza gratuita ai turisti per la ricerca di disponibilità ricettiva alberghiera ed extralberghiera.
- Iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, manifestazioni, spettacoli, visite guidate e altre iniziative sul territorio organizzate e/o promosse e/o patrocinate dal Comune.
- Censimento giornaliero dei contatti utilizzando l'apposito modello approvato con deliberazione della Giunta Regionale 20 giugno 2005, n. 956 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica. I contatti dovranno essere riepilogati nell'apposito modello mensile e, a loro volta, in un'unica scheda annuale da trasmettere al Comune entro il 15 gennaio successivo all'anno di riferimento.
- Aggiornamento giornaliero di strumenti web 2.0: facebook, e altri social che potrebbero svilupparsi in futuro.

- Promozione delle emergenze culturali, storico-artistiche ed enogastronomiche del territorio attraverso la partecipazione a fiere e manifestazioni locali o con la partecipazione ad eventi di carattere nazionale o internazionale preventivamente autorizzata dal Comune.
- Redazione del calendario annuale eventi sul territorio di Ventasso e dell'Unione Montana, in coordinamento con l'Ufficio IAT dell'Unione Montana.
- raccolta di informazioni su eventi, attività, iniziative pubbliche e private di valorizzazione del territorio;
- eventuale gestione delle sale comunali relativamente alle prenotazioni;
- Promozione dei prodotti tipici del territorio (enogastronomici e/o oggettistica) e di prodotti librari e multimediali inerenti il territorio;
- Altre attività in materia di promozione culturale e turistica da concordarsi con il Comune e con l'Ufficio IAT dell'Unione Montana da realizzarsi nell'ambito dell'ordinario orario di servizio;
- Nell'ambito di quanto previsto all'art. 5, potrà essere concordato il coinvolgimento dell'Ufficio Turistico in occasione di alcune manifestazioni ricorrenti che si elencano a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dal momento che potrebbero variare in corso di appalto: sky pass Modena, Fiera di San Prospero(Re), Eventi legati alla festività natalizie e di fine anno ecc.
- Collaborazione con le Associazioni Locali con modalità e termini da definirsi sulla base dei patrocini concessi dal Comune.

ART. 9

Banche dati, archivi e progetti

Le banche dati, la proprietà intellettuale dei progetti elaborati per conto del Comune, i domini, gli archivi fotografici e multimediali in genere, sono da intendersi di proprietà del Comune nel corso della durata del contratto e a conclusione dello stesso, rimanendo di proprietà del Comune e in esclusiva disponibilità senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.

ART. 10

Adempimenti amministrativi obbligatori

L'Appaltatore si impegna ad inviare al Comune i documenti sotto indicati e/o quelli che saranno richiesti, eventualmente, dalle norme, dai regolamenti e/o dalle disposizioni amministrative che regolano l'Ufficio di Informazione Turistica:

- **Entro 30 (trenta) gg. dall'inizio dell'attività** presentazione di proposta di progetto di

marketing del territorio da valutarsi e definirsi con i competenti assessorati.

- **Entro il 31 gennaio di ogni anno:**

- ✓ la relazione annuale sull'attività svolta, contenente i dati di sintesi previsti nell'allegato F) della deliberazione della Giunta Regionale 20 giugno 2005, n. 956 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica".
- ✓ un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati nel periodo 1/1 — 31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia e copia delle relative schede;
- ✓ una breve nota sintetica sulle problematiche emerse in corso d'anno e proposta di soluzione delle medesime;
- ✓ Relazione sull'attività dell'Ufficio di Informazione Turistica con indicazione dei risultati ottenuti e degli obiettivi futuri.

ART. 11

Verifiche sul lavoro svolto

Il Comune provvede alla verifica periodica sulla qualità ed efficienza dei servizi erogati nel rispetto delle prescrizioni indicate nel presente capitolato.

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di controllo e d'ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'Appaltatore. A tal fine il Comune potrà prendere visione della documentazione utile allo scopo, nonché ispezionare i luoghi dove si svolge l'attività. L'Appaltatore è tenuto a fornire ogni informazione richiesta e a garantire la massima collaborazione a riguardo.

ART. 12

Responsabilità

Il Comune non assume alcuna responsabilità civile o penale per danni, infortuni ed altro che dovessero derivare all'Appaltatore, ai suoi dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo nell'attuazione della presente appalto.

L'Appaltatore assume ogni responsabilità per danni alle persone e alle cose che potessero derivare a terzi per responsabilità o colpa dei suoi dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo nello svolgimento dell'attività di cui al presente appalto, tenendo perciò sollevato il Comune da qualsiasi pretesa o molestia che al riguardo fosse mossa.

L'Appaltatore dichiara pertanto nel modo più ampio, e quindi senza eccezioni o riserve, di tenere il Comune sollevato e indenne da ogni altro diritto, pretesa o molestia da parte di enti e di privati in dipendenza, sia diretta sia indiretta, delle attività di cui al presente appalto.

Qualora dall'esecuzione del servizio o per cause ad esso legate dovessero verificarsi danni a persone,

siano essi dipendenti o terzi, o a cose di proprietà del Comune o qualsiasi altra cosa di proprietà di terzi, l'Appaltatore si obbliga all'integrale risarcimento dei danni verificatisi.

L'Appaltatore deve stipulare idonea copertura assicurativa con primaria compagnia di assicurazione per la RCT/RCO per eventuali danni arrecati a persone e cose nell'ambito dell'attività svolta, per un massimale corrispondente a €. 1.500.000,00 per sinistro.

Rimane il capo al Comune la responsabilità per danni derivanti da accertati vizi o difetti alle strutture.

ART. 13

Obblighi nei confronti del personale dipendente

L'Appaltatore si obbliga nei confronti dei lavoratori dipendenti o incaricati a qualsiasi titolo all'esecuzione del presente contratto e, se cooperative, nei confronti dei soci, ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni nei confronti dei propri dipendenti e, inoltre, è tenuto all'osservanza delle disposizioni in materia previdenziale, assicurativa e antinfortunistica.

L'Appaltatore, prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto deve consegnare al Comune committente il piano di valutazione dei rischi ex D.Lgs.81/08.

L'Appaltatore è esclusivo responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti vigenti sulla tutela, protezione, assicurazione, previdenza, assistenza e sicurezza fisica prevista per i dipendenti e per gli incaricati a qualsiasi titolo, compresa polizza infortuni. Non sono previsti oneri a carico del Comune relativi a costi derivanti rischi da interferenze.

ART. 14

Pagamenti

I pagamenti del compenso dovuto per la regolare esecuzione del servizio avverranno in quattro rate trimestrali e saranno disposti dal Comune allo scadere del periodo con pagamento da effettuarsi nei modi e termini di legge e dietro presentazione fattura.

ART. 15

Penalità

Qualora le attività e gli obblighi di gestione dell'Ufficio di Informazione Turistica indicati nel presente capitolato non vengano rispettati, per motivi dovuti unicamente all'Appaltatore, verrà applicata una penale pari a euro 100,00 (cento/00), per ogni giorno di disservizio.

Deve considerarsi disservizio anche il servizio reso in modo parzialmente difforme rispetto alle prescrizioni del presente capitolato. In tal caso le penali continueranno ad essere applicate fino a

quando il servizio non verrà reso in modo effettivamente conforme alle disposizioni del presente capitolato.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali, che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti, verranno contestati tramite PEC, all'Appaltatore, il quale dovrà comunicare in ogni caso le proprie controdeduzioni al comune nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'Appaltatore le penali come sopra indicato a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. L'ammontare della penalità verrà decurtato dal pagamento del compenso dovuto.

L'applicazione delle predette penali non preclude il diritto del Comune a richiedere il risarcimento per eventuali maggiori danni.

In pagamento delle penali non esonera in alcun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

ART. 16 **Risoluzione del contratto**

Il Comune di riserva di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 C.C. ed all'esecuzione d'ufficio, a spese dell'Appaltatore, in caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Clausola risolutiva espressa

— Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C., a tutto rischio e danno dell'Appaltatore, nei seguenti casi:

- a) mancato pagamento del personale per due mensilità;
- b) grave negligenza e frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- c) sub appalto in contrasto con quanto previsto all'art. 17;
- d) sospensione o interruzione del servizio da parte dell'Appaltatore per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
- e) cessione dell'azienda, cessazione dell'attività, oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento a carico dell'Appaltatore.

La risoluzione del contratto fa sorgere a favore del Comune il diritto di affidare l'esecuzione del servizio all'impresa/ditta che segue immediatamente nella graduatoria.

La risoluzione anticipata del contratto comporterà l'applicazione delle penalità previste ed il risarcimento dei danni conseguenti, ivi compresi i maggiori costi che il Comune dovrà sostenere per dare continuità al

servizio di gestione dell'Ufficio di Informazione Turistica.

Art.17

Modalita' di pagamento ed assunzione obblighi di tracciabilita' ex l. 136/2010

Ai sensi della L.136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, nella documentazione da presentare per la stipula del contratto, si dovrà indicare, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, a tutta la gestione contrattuale. Tutti i movimenti finanziari relativi al servizio oggetto del contratto dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni (sono esentate le fattispecie contemplate all'art. 3, comma 3, della L. 136/2010).

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo gara (CIG), attribuito dall' Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici. Dovranno inoltre essere comunicati le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul suddetto c/c dedicato, entro 7 gg. dalla loro accensione o, nel caso di c/c già esistente, dalla sua prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla presente commessa pubblica. E' fatto obbligo di provvedere altresì a comunicare ogni modifica ai dati trasmessi. A pena di nullità assoluta, la ditta assumerà gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

L'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari dovrà essere riportata in tutti i contratti sottoscritti con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio/lavoro/fornitura di cui al presente capitolato e la Provincia potrà verificare in ogni momento tale adempimento.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge 136/2010, ne darà immediata comunicazione al Comune di Ventasso e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo di Reggio Emilia.

ART. 18

Codice Di Comportamento

Il contraente, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente capitolato, si impegna a osservare e a far osservare ai propri collaboratori, a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli

obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti (Codice nazionale di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con Decreto del Presidente della Repubblica n. 62/2013 e del Comune di Ventasso . La violazione da parte del contraente degli obblighi di cui sopra costituisce motivi di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

ART. 19

Cessione del contratto e sub appalto

Il presente contratto non può essere ceduto a pena di nullità, non è ammesso il sub appalto pena risoluzione del contratto (vedi art.16).

ART.20

Spese contrattuali

Il contratto verrà stipulato con scambio di corrispondenza secondo l'uso del commercio in formato Elettronico

.ART. 21

Foro competente e controversie

Il foro di Reggio Emilia è competente alla risoluzione di qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione ed esecuzione del contratto,