

COMUNE DI PERLEDO

Prov. di Lecco

23828 Perledo (LC) Via Della Pace,10 ☎ 0341/815187
Codice Fiscale 83005870130 Partita I.V.A. 00710400136
E-mail comune: - info@comune.perledo.lc.it

CAPITOLATO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'UFFICIO DI INFORMAZIONE, PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.

CIG: _Z653B4D228

ARTICOLO 1

Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione dell'Ufficio di Promozione, Informazione e Accoglienza turistica con sede nel Comune di PERLEDO.

Ai sensi dell'art. 7 della Legge Regionale 1° ottobre 2015, n. 27 sono attribuite ai comuni le funzioni relative alla:

a) valorizzazione delle proprie attrattive turistiche e territoriali favorendo l'offerta integrata, l'espletamento dei servizi turistici di base e l'organizzazione di manifestazioni ed eventi, con facoltà di avvalersi delle associazioni, comprese le Pro Loco, dei consorzi e di altri organismi associativi presenti sul territorio.

L'affidamento ha quindi per oggetto la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica del Comune di PERLEDO verso tutti gli ospiti che scelgono il suo territorio come meta, nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità e svolgimento di attività promosse dall'ente finalizzate alla valorizzazione – promozione del territorio.

ARTICOLO 2

Termini e modalità di svolgimento dei servizi e attività

Il Comune di Perledo affida il servizio in argomento per un periodo di 2 anni, a decorrere dalla data di stipula della convenzione.

L'Amministrazione potrà a suo insindacabile giudizio, rinnovare la convenzione per ulteriori anni 2 tramite provvedimento motivato e concordando le modalità di prosecuzione.

I servizi di cui all'art. 1 dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia di turismo.

I servizi dovranno essere forniti tenendo conto che l'orario di apertura al pubblico dovrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale e dovrà prevedere per un minimo di 40 ore settimanali e nel periodo da aprile a ottobre dovrà essere incrementato a 56 con apertura anche durante i giorni festivi.

Gli orari possono essere variati sulla base della stagionalità turistica di concerto con l'Amministrazione Comunale.

Qualora emergessero specifiche necessità da entrambe le parti, sarà possibile modificare l'articolazione oraria nel rispetto del minimo monte ore settimanale previsto e dell'apertura minima festiva.

L'importo a base di gara dell'affidamento in oggetto è pari ad € **2.950,00**, oltre IVA, annue, per la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica.

La durata del servizio è programmata per due anni a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, con possibilità di eventuale rinnovo per ulteriori anni 2.

ARTICOLO 3

Servizi di gestione dell'ufficio di informazione, promozione e accoglienza turistica

Attraverso il servizio di informazione turistica dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa al territorio del Comune di PERLEDO.

Il servizio di informazione turistica sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate (comprehensive di prezzi, orari e accessibilità) su trasporti, parcheggi, pubblici esercizi, servizi di pubblica utilità, risorse storico-artistiche e naturalistiche, itinerari turistici, eventi e manifestazioni, tempo libero e sport e quanto altro utile a garantire la massima valorizzazione delle risorse del territorio.

Il servizio di informazione sarà svolto anche rispondendo a richieste che potranno pervenire tramite posta elettronica, sito web, social. L'indirizzo di posta elettronica sarà fornito dal Comune di Perledo.

L'operatore dovrà inoltre provvedere alla diffusione di materiale informativo sulle risorse del territorio e tramite la diffusione di materiale informativo e la promozione di eventi a carattere locale.

Per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato l'aggiudicatario non dovrà richiedere al turista nessun costo aggiuntivo.

L'affidatario del servizio dovrà rifornire, in accordo con l'Amministrazione, il punto informativo di materiale promozionale prodotto da terzi, secondo le necessità dettate dalla domanda turistica, comprese mappe dettagliate del Comune di PERLEDO e dei comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi.

Il servizio di promozione turistica prevede lo sviluppo di strategie che mettano in relazione proposte di intervento finalizzate alla valorizzazione dei beni culturali e naturali e al miglioramento del sistema dell'accoglienza e dell'ospitalità.

Il piano di promozione e le azioni intraprese per il suo sviluppo devono comunque uniformarsi agli indirizzi approvati dall'Amministrazione.

Gli obiettivi principali dell'attività di promozione turistica sono:

- rafforzare l'immagine del territorio, incrementandone la visibilità e la commerciabilità, a favore del turismo culturale ed ambientale;
- migliorare la percezione di qualità dell'offerta turistica, implementando e organizzando la mappa dei servizi disponibili e contribuendo all'integrazione dei settori culturali, ambientali ed enogastronomici;
- tutelare, valorizzare e promuovere i beni territoriali al fine di aumentarne l'attrattività turistica.

L'affidatario del servizio ha il compito, anche in base alle direttive del **Responsabile d'Area Vigilanza**, dell'ideazione e programmazione di massima della strategia promozionale.

Dovrà inoltre fornire dati analitici da utilizzare per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale.

Il personale dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza turistica dovrà:

- svolgere una funzione strategica per l'immagine del territorio consentendo di informare/comunicare le attività promosse dall'Amministrazione Comunale e dagli altri enti territoriali;
- collaborare con gli uffici comunali nel dare informazioni e supportare i gestori delle strutture ricettive in merito all'imposta di soggiorno;
- provvedere, in accordo con l'Amministrazione comunale, alla produzione autonoma del materiale promozionale, come piantine del Comune o delle località comprese nel Comune con

l'indicazione delle principali attrattive e servizi, banner e manifesti per sponsorizzare gli eventi principali;

- coordinarsi con gli Uffici comunali nell'aggiornamento delle informazioni, news ed eventi turistici del territorio comunale;
- collaborare, se richiesto dall'Amministrazione Comunale, nell'organizzazione di manifestazioni ed eventi;
- fornire dati analitici da utilizzare per attuare strategie di pianificazione adeguate e per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale;
- offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi;
- rendere disponibili, presso l'ufficio, apposite schede che possano incoraggiare il visitatore ad esprimere la sua valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- raccogliere le schede di valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio e rielaborarle statisticamente;
- monitorare eventuali reclami di turisti, problematiche legate ai servizi in questione e alla domandaturistica.

Le risultanze dell'attività di monitoraggio dovranno essere periodicamente relazionate al **Responsabile d'Area Vigilanza**, affinché possano essere eventualmente oggetto di discussione e confronto anche in occasione degli indirizzi operativi all'interno dell'ambito turistico di riferimento.

ARTICOLO 4

Obblighi in materia di personale

Il personale destinato ai servizi oggetto del presente bando dovrà essere adeguato alla natura ed alle caratteristiche del servizio da eseguire.

L'affidatario dovrà garantire costantemente la dotazione minima di n. 1 unità di personale adeguatamente preparato all'accoglienza e informazione per tutta la durata dell'orario di apertura, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno. Dovrà inoltre essere in regola con gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale assunto.

Il personale impiegato nel servizio di informazione turistica dovrà possedere almeno il diploma di scuola media superiore, deve saper operare con gli strumenti informatici e telematici e possedere la conoscenza almeno di livello C1 ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per conoscenza delle lingue (QCER) della lingua inglese e tedesco.

La ditta aggiudicataria è tenuta alla precisa osservanza del contratto collettivo di lavoro applicabile e all'osservanza di tutte le norme di sicurezza previste dalla legge.

ARTICOLO 5

Resoconto

Con cadenza semestrale, l'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovrà presentare una relazione al **Responsabile dell'Area Vigilanza** relativa allo svolgimento del servizio, nella quale dovranno essere riportate informazioni sul numero di contatti intercorsi, tipologie di richieste, gradimento del servizio e segnalazioni, affinché possano essere eventualmente oggetto di discussione e confronto per programmare il miglioramento del servizio.

ARTICOLO 6

Sede del Servizio

Il Servizio di informazione e accoglienza turistica si svolgerà presso una sede nella disponibilità dell'operatore economico ubicata nel Comune di PERLEDO, con oneri di personale, manutenzione e utenze a carico dell'operatore economico.

La sede, fermo restando i requisiti minimi di idoneità in termini di accessibilità e sicurezza, dovrà essere ubicata in posizione strategica rispetto ai punti di maggiore afflusso turistico.

ARTICOLO 7

Assicurazione

L'aggiudicatario è obbligato a dotarsi di congrua assicurazione, i cui massimali dovranno garantire la copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente Capitolato, nonché ad osservare, nell'espletamento dei servizi affidati, le vigenti norme di legge volte a garantire la sicurezza del pubblico.

L'aggiudicatario risponderà direttamente degli eventuali danni a persone e cose, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, tenendo sollevata ed indenne l'Amministrazione da qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi o cose.

ARTICOLO 8

Modalità di erogazione del corrispettivo

Il corrispettivo si intende fisso e invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nel costo della manodopera, della misura degli oneri previdenziali, assistenziali, assicurativi e fiscali.

Il pagamento di tale corrispettivo verrà erogato previa presentazione di regolare fattura elettronica con cadenza annuale, al termine dell'esercizio finanziario.

La liquidazione sarà effettuata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Il pagamento è subordinato al controllo sulla regolarità contributiva – mod. DURC – previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

L'impresa aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'Impresa si obbliga, inoltre, ad utilizzare per ogni movimento finanziario inerente il presente appalto, lo strumento del bonifico bancario indicando in ogni operazione registrata il codice CIG (Codice Identificativo di Gara) assegnato dall'Amministrazione.

Il mancato rispetto degli adempimenti della presente clausola contrattuale comporta, ai sensi della L. 136/2010, la nullità assoluta del contratto.

ARTICOLO 9

L'Aggiudicatario dovrà eseguire il servizio oggetto del presente appalto a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni indicate nel presente Capitolato.

Il mancato e non puntuale rispetto degli obblighi contenuti nel presente Capitolato, nell'offerta tecnica e nel contratto, qualora dipenda da cause imputabili all'Aggiudicatario, comporta l'applicazione delle penali nelle fattispecie e nelle misure di seguito indicate:

Attività di informazione, promozione e accoglienza turistica

- per ogni giorno di mancato servizio: 50,00 Euro;
- per ogni giorno di servizio parziale (apertura ridotta non autorizzata): 30,00 Euro;
- mancata presentazione della relazione quadrimestrale sullo svolgimento del servizio al servizio comunale dedicato: 100,00 Euro;
- rilevanti e manifeste difformità rispetto alle proposte in sede di offerta ed inserite nel contratto: 1.000,00 Euro;

Personale

- Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle conoscenze e alle competenze del personale impiegato nel servizio oggetto del contratto: 1.000,00 Euro, fatta salva la risoluzione del contratto nel caso le difformità non vengano tempestivamente sanate.

ARTICOLO 10

Procedura per l'applicazione della penalità

L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'Aggiudicatario avrà la facoltà di presentare eventuali contro deduzioni entro e non oltre 10 gg. dalla notifica della contestazione, salvo diversi termini in caso d'urgenza documentata.

Il provvedimento di applicazione della penalità indicherà la modalità del versamento in conformità ai regolamenti di contabilità dell'Ente.

Nel caso di grave inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'Aggiudicatario e/o derivanti dalle norme in vigore, resta impregiudicata la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ed all'eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per le parti, né ad indennizzi di sorta, purché tempestivamente notificate.

ARTICOLO 11

Subappalto

Non è consentito il subappalto ed è vietata la cessione anche parziale del contratto a pena di nullità.

ARTICOLO 12

Risoluzione anticipata del contratto

L'Amministrazione ha facoltà di risolvere anticipatamente il contratto nei seguenti casi:

- grave negligenza o frode nella esecuzione degli obblighi contrattuali;
- violazione degli obblighi relativi a versamenti contributivi dei dipendenti;
- grave inosservanza, anche parziale o temporanea, delle modalità di fornitura dei servizi indicati nel presente capitolato;
- inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene rilevata dalle autorità pubbliche preposte;
- fatti o atti illeciti penalmente o civilmente perseguibili posti in essere o consentiti dall'aggiudicatario o dal personale addetto;
- interruzione del servizio per un periodo superiore a 30 giorni, indipendentemente dalla causa;
- rilevanti e manifeste difformità relative alle conoscenze e alle competenze del personale destinato ai servizi oggetto del presente bando rispetto a quanto dichiarato in sede di gara.

L'Amministrazione, qualora si procedesse alla risoluzione del contratto, comunicherà tramite PEC, l'avvio motivato del procedimento amministrativo, indicando gli addebiti e concedendo 5 giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni.

La risoluzione anticipata comporterà l'incameramento da parte dell'Ente della garanzia fideiussoria, così come costituita all'atto di stipula del contratto, fatto salvo l'eventuale risarcimento dei danni.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di far subentrare nell'affidamento del servizio altra ditta che abbia partecipato alla gara d'appalto, nel rispetto della graduatoria formata all'atto di aggiudicazione della gara stessa, o altra ditta in possesso dei necessari requisiti normativamente previsti.

ARTICOLO 13

Protezione dei dati sensibili

L'aggiudicatario si impegna a custodire e non diffondere eventuali informazioni di cui possa venire in possesso, secondo le disposizioni previste dal D.Lgs. 196/03 e successive modifiche e ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 (Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali). Il soggetto risultato aggiudicatario sarà individuato responsabile

esterno del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati acquisiti nello svolgimento del servizio deve avvenire solo ed esclusivamente per lo svolgimento dello stesso; è vietata la diffusione e/o qualsiasi uso diverso e/o non strettamente connesso con lo svolgimento del servizio stesso.

I dati personali relativi all'aggiudicatario saranno oggetto di trattamento informatico o manuale da parte del Comune di Perledo, nel rispetto di quanto previsto dal DPGR Regolamento UE n. 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" e del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 e s.m.i., per i soli fini inerenti la procedura di gara e l'esecuzione del contratto. In ogni caso, in relazione ai dati forniti, l'aggiudicatario potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto sopra citato.

ARTICOLO 14

Forma del contratto

Il contratto sarà stipulato tra il Comune di Perledo e l'operatore economico aggiudicatario tramite reciproca sottoscrizione digitale di Determina con valore contrattuale o lettera secondo l'uso del Commercio.

ARTICOLO 15

Spese e diritti

Le spese di bollo, registrazione, imposte e tasse e quant'altro occorre, saranno a carico del soggetto Aggiudicatario.

ARTICOLO 16

Responsabile del procedimento

Il Responsabile d'Area Vigilanza:

Festorazzi Fabio

tel. 0341/815187

mail: info@comune.perledo.lc.it