

COMUNE DELLA SPEZIA
AFFIDAMENTO BIENNALE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA
DEL COMUNE DELLA SPEZIA

CAPITOLATO SPECIALE

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto il Servizio di Informazione Turistica del Comune della Spezia, le cui attività consistono nell'erogazione di servizi di front office, back office, assistenza, informazione turistica, promo commercializzazione della destinazione con personale dedicato (nel seguito specificati), nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Nello specifico il servizio si svolge nei Punti di Informazione Turistica presso il Museo Lia in via del Prione n. 228, già riconosciuto IAT dalla Regione Liguria con Delibera di G. R. n.751/2017, in locali forniti dal Comune della Spezia e presso il Terminal Crociere in Largo Fiorillo, in uno spazio messo a disposizione del Comune dall'Autorità Portuale.

L'Amministrazione si riserva di cambiare la sede degli uffici nel corso dell'appalto.

ART. 2 – DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha una durata di due anni con decorrenza presuntiva dal 01/05/2020 o comunque dalla data anteriore o successiva che sarà stabilita dal provvedimento di aggiudicazione. Al termine del secondo anno di vigenza dall'appalto l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di rinnovare il rapporto contrattuale con l'Impresa Aggiudicataria per un ulteriore biennio, ai sensi dell'art. 63, comma 5 del D.Lgs. 50/2016; tale facoltà potrà essere esercitata a seguito di apposita istruttoria, tenuto conto dell'adeguato livello delle prestazioni e dei risultati conseguiti nella corretta esecuzione dell'appalto, tenuto altresì conto del livello di soddisfazione degli utenti rilevato attraverso indagine di customer satisfaction, ovvero di altre motivate ragioni di pubblico interesse, purché al momento del suo esercizio, tale facoltà risulti conforme alle normative vigenti. L'I A è obbligata a proseguire l'erogazione del servizio alle condizioni economiche e normative stabilite nel presente capitolato e vigenti al momento dell'esercizio della facoltà da parte dell'A.C., stabilite inoltre nei documenti costituenti l'offerta ed al

medesimo livello qualitativo/gestionale.

L'I A. è comunque obbligata a proseguire lo svolgimento delle prestazioni per il tempo eventualmente necessario al subentro della nuova impresa, alle condizioni economiche e normative stabilite nel presente capitolato e stabilite inoltre nei documenti costituenti l'offerta ed al medesimo livello qualitativo/gestionale.

ART. 3 – AMMONTARE DELL'APPALTO

Per lo svolgimento del servizio in appalto, trattandosi di attività essenzialmente intellettuale, non si ravvisa la sussistenza di alcun rischio interferenziale e pertanto non si quantifica a carico dell'aggiudicatario alcun costo.

Nel caso di prosecuzione del servizio nell'ipotesi di cui al precedente art. 2, si stima un ulteriore importo massimo di Euro 46.000,00 oltre Iva.

Il valore complessivo dell'appalto, di durata biennale, ammonta ad Euro 92.000,00 oltre Iva.

E' facoltà dell'A C, ai sensi dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016, avvalersi della possibilità di rinnovo di due anni per un importo complessivo di Euro 92.000,00, oltre IVA.

ART. 4 – SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

Presso i Punti di Informazione Turistica dovranno essere esplicate le seguenti funzioni:

➤ Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche

- a) offrire al turista informazioni complete in ordine alle località turistiche, culturali, al circuito museale, alle emergenze storico-culturali, alle strutture ricettive, ai pubblici esercizi, ai servizi ed alle iniziative turistiche, culturali e congressuali, sportive, ricreative e folkloristiche, agli orari ferroviari, alle linee ed agli orari del trasporto pubblico e marittimo, ai servizi sanitari, ecc. esistenti nel territorio del Comune della Spezia, della provincia e più in generale della regione Liguria;
- b) distribuire gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail o telefonica sulle risorse locali;
- c) gestire il materiale informativo e di promozione messo a disposizione dal Comune e dagli Enti ed istituzioni locali e regionali, mantenendo un costante rifornimento presso i Punti di Informazione Turistica, inoltrando le dovute richieste al Comune ed agli Enti di cui sopra. A fine anno l'Impresa Aggiudicataria presenterà al CDR Turismo comunale un inventario del materiale rimasto ed una

stima dell'occorrente per la stagione successiva;

- d) provvedere alla realizzazione ed aggiornamento degli archivi cartacei o informatizzati relativi a tutte le informazioni di interesse per il turista;

➤ **Servizi al turista:**

- e) predisporre e raccogliere le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrire assistenza al turista nella compilazione;
- f) fornire indicazioni in merito ai servizi sanitari ed assistenziali e ad altri Enti, al fine di risolvere i problemi che avesse ad incontrare nel suo soggiorno;
- g) fornire indicazioni circa l'uso di applicazioni informatiche e tecnologiche attive nel territorio (wi fi, applicazioni per smartphone e tablets, ecc.);
- h) per ogni richiesta effettuata dall'utente, compilare la scheda contatti elaborata. Più precisamente: provvedere alla rilevazione dell'affluenza presso i vari uffici nonché la tipologia delle informazioni richieste, mediante la compilazione di appositi modelli e predisposizione di una tabella riassuntiva dalla quale si rilevi il numero di richieste di informazioni evase nel corso dell'anno, distinte per le diverse modalità di erogazione del servizio (front-office, telefono, e-mail), i mesi di riferimento, la nazionalità o provincia di provenienza dei richiedenti;
- i) partecipare alla promozione degli eventi organizzati dal Comune e, d'intesa con l'Assessorato al Turismo comunale, trasportare, consegnare e poi ritirare il materiale promo-informativo istituzionale presso i magazzini del Comune, con cadenza settimanale;
- j) promuovere e vendere la card dei musei e, più in generale, i biglietti del circuito museale locale e quelli per escursioni e manifestazioni organizzate dal Comune. Compatibilmente con la logistica degli uffici, vendere altresì i gadget ufficiali del Comune, i gadget ed i prodotti editoriali dei musei;
- k) aggiornare con cadenza settimanale il sito internet turistico del Comune della Spezia, con particolare riguardo alla sezione "news ed eventi" del settore turistico, sia con riferimento alla parte in lingua italiana che con quella in lingua inglese, collaborando con la redazione web del Comune;
- l) redigere newsletter informatiche da spedire almeno una volta al mese agli operatori turistici e commerciali del territorio e ad altri soggetti che ne hanno

presentato richiesta per informarli circa le manifestazioni e/o altre attività che si svolgono nel territorio, previa presa visione e approvazione degli uffici competenti;

- m) collaborare con l'Assessorato al Turismo comunale nella redazione e aggiornamento delle informazioni contenute nelle guide turistiche istituzionali e più in generale nel materiale di informazione e promozione turistica;
- n) gestire ed aggiornare costantemente un "calendario ad uso interno" (da non pubblicarsi nel sito internet comunale, ma inserito nel programma intranet di cui alla lettera m) con le manifestazioni e le attività promosse dai singoli operatori turistici e commerciali privati;
- o) dotare ogni sede del materiale di cancelleria necessario all'espletamento del servizio (carta, penne, toner, ecc);
- p) redigere una relazione finale di sintesi circa l'operatività dei Punti di I.T., evidenziando la tipologia di utenza sulla base delle schede alle lettere f), g), h), i), segnalando eventuali problemi riscontrati nell'espletamento del servizio e fornendo eventuali suggerimenti per migliorare il servizio stesso.

Allo scadere del contratto devono rimanere di proprietà del Comune gli archivi cartacei ed informativi elaborati durante la gestione annuale di che trattasi.

➤ **Servizi aggiuntivi facoltativi**

Eventuali servizi aggiuntivi proposti dall'Impresa Aggiudicataria durante l'esecuzione del servizio, dovranno essere valutati di volta in volta dall'Amministrazione Comunale e, qualora ritenuti di utilità generale, verranno autorizzati con provvedimento espresso dal Dirigente del CDR Turismo, senza che ciò costituisca pretesa alcuna rispetto al corrispettivo contrattuale.

ART. 5 – CONCESSIONE SPAZI COMMERCIALIZZAZIONE

IL Committente riconosce all'I A l'opportunità che al servizio di informazione sia correlata la vendita di pubblicazioni, oggettistica e servizi turistici, connessi e complementari al servizio oggetto del presente appalto.

Per lo svolgimento di tale attività. Il Committente mette a disposizione gratuitamente per

tutta la durata dell'appalto uno spazio commerciale, ubicato all'interno del Museo Lia e adiacente il Punto di Informazione Turistica. Lia in via del Prione 228.

Per i locali da adibire ad attività commerciale il progetto, l'allestimento, le attrezzature e gli arredi, nonché l'eventuale completamento e i lavori di riqualificazione dei locali (tinteggiatura, infissi, pulizia pavimenti, ecc) saranno ad esclusivo ed integrale carico dell'I. A. Il progetto definitivo dovrà essere sottoposto preventivamente all'approvazione del Comune, come pure la realizzazione e gestione degli spazi sarà soggetta a verifiche e controlli.

Ogni tipo di allestimento resta di proprietà dell'I. A. che si impegna all'immediata rimozione dopo la scadenza del contratto.

Nei suddetti spazi commerciali, l'I. A. potrà provvedere alla gestione di un bookshop per la vendita di prodotti turistici, prenotazioni alberghiere, titolo di viaggio (trasporto pubblico locale), servizi di mobilità, biglietti e prenotazione spettacoli, eventi, prodotti editoriali, gadget e oggetti dell'artigianato locale, prodotti enogastronomici locali confezionati.

L'attività di agenzia di viaggio deve essere coerente con un'attività prevalentemente di incoming.

Nella proposta tecnica il proponente dovrà presentare un piano commerciale complessivo che descriva tipologie di prodotti e servizi offerti e modalità di gestione dell'attività commerciale.

Il Committente si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che possa ritenere lesivo della propria immagine, del decoro e della morale pubblica.

Per lo svolgimento dell'attività commerciale, l'I A dovrà essere munita delle necessarie autorizzazioni che saranno interamente a suo carico. Il Committente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

Per la gestione della propria attività commerciale, l'I A dovrà utilizzare solo personale proprio, aggiuntivo al personale incaricato del servizio di informazione turistica. L'orario di apertura del Punto informativo presso il Terminal Crociere dovrà essere rispondente alle esigenze del turista crocierista.

Al Committente dovrà essere riconosciuta, quale royalty sull'attività commerciale propria

una percentuale non inferiore al 3% oltre IVA sul fatturato.

L'I A dovrà presentare ogni trimestre report dettagliati dell'attività commerciale trimestrale da cui si evidenziano i ricavi. L'eventuale ritardo dell'emissione ed invio dei report, comporterà una penalità quale inadempienza non lieve.

Il mancato versamento della percentuale sui ricavi, sarà considerato caso di inadempienza grave.

ART. 6 – SEDI OPERATIVE ED ATTREZZATURE

PUNTO Informazione Turistica LIA IAT Via del Prione n. 228 I locali ubicati presso il Museo Lia – p. terra sono messi a disposizione del Comune della Spezia e sono dotati dei seguenti servizi ed attrezzature: riscaldamento, luce, arredi (1 banco front-office, 2 sedie, 2 mobili cassetiera, 1 vetrinetta espositiva), telefono con segreteria, linea ADSL, stampante multifunzione a colori, 1 PC per gli operatori allo sportello.

TERMINAL CROCIERE Largo Fiorillo – Il Punto è ubicato nello spazio messo a disposizione dall'Autorità Portuale della Spezia al Comune della Spezia presso il Terminal Crociere. L'orario di apertura del Punto dovrà essere concordato con il Gestore del Terminal e rispondente alle esigenze dei turisti croceristi.

ART. 7 – CALENDARIO E PIANO DEGLI ORARI DEL SERVIZIO

Il calendario ed il piano degli orari dei servizi presso i Punti di Informazione Turistica, proposti dall'I A in sede di offerta, potrà essere oggetto di modifica dall'Amministrazione Comunale, con provvedimento espresso dal Dirigente del CDR Turismo, sulla base di esigenze che potranno emergere rispetto ai flussi turistici, fatto salvo il numero di ore contenuto nell'offerta.

ART. 8 – PERSONALE

L'Impresa Aggiudicataria dovrà individuare un referente responsabile che curi i rapporti con l'Amministrazione Comunale appaltante.

Dovrà altresì:

- applicare ed osservare, per i propri dipendenti, le disposizioni legislative ed i vigenti specifici contratti di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento

- economico, l'orario di lavoro ed il trattamento previdenziale ed assicurativo dei lavoratori di tale categoria del settore;
- trasmettere l'elenco nominativo degli operatori che intende impiegare per gestire il servizio in oggetto;
 - garantire la stabilità del personale impiegato, limitando il turnover al minimo indispensabile al fine di assicurare efficienza e standard qualitativo costante del servizio;
 - impiegare personale che osservi comportamenti corretti e cortesi nei confronti dell'utenza, che osservi il segreto d'ufficio, il dovere di riservatezza e il diritto all'anonimato dell'utenza e che rispetti gli orari di lavoro fissati;
 - assicurare la piena imparzialità e neutralità nello svolgimento di tutte le funzioni di promozione attinenti al turismo che sono di interesse per le organizzazioni locali pubbliche e private;
 - provvedere ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente o del personale per cui si dovessero rilevare situazioni di incompatibilità ambientale con altro in possesso dei medesimi requisiti professionali, dandone tempestiva comunicazione al Dirigente del CDR Turismo. Spetterà all'Amministrazione Comunale, nella figura del Dirigente CDR Turismo, a proprio insindacabile giudizio, chiedere la sostituzione delle persone ritenute non idonee, qualora, non osservino un comportamento corretto e cortese, vengano meno al dovere dell'imparzialità dell'informazione e/o non offrano sufficienti garanzie di riservatezza. L'I.A. dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non idonee entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento, tramite PEC, della comunicazione;
 - munire il proprio personale in servizio presso gli Info Point di apposito cartellino di riconoscimento
 - osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima economicità del servizio, l'uso corretto delle attrezzature, degli arredi, e dei materiali, nonché la sicurezza degli ambienti in cui si svolge l'attività.

ART. 9 – ONERI E ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

Gli oneri e gli adempimenti a carico dell'Amministrazione Comunale sono i seguenti:

- messa a disposizione dei locali, degli arredi e delle attrezzature di cui all'art. 4 per tutta la durata dell'appalto;
- consegna alla ditta aggiudicataria di copia delle chiavi per l'accesso ai locali dei Punti di Informazione Turistica, con esclusione del Punto presso il Terminal Crociere;

ART. 10 – VERIFICHE

L'Amministrazione Comunale si riserva di effettuare verifiche a cadenza periodica secondo specifiche esigenze del momento e comunque orientate ai seguenti principi:

- verifica dei risultati conseguiti dall'Ufficio e degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi stabiliti, tramite il Servizio Turismo incaricato della vigilanza e del controllo;
- verifiche operative, con il coinvolgimento diretto dell'I.A., finalizzate a valutare l'azione degli operatori da essa impegnati in termini di efficienza ed efficacia;
- verifiche disposte in qualunque momento dal Dirigente comunale del CDR Turismo allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all'impresa aggiudicataria;
- all'I. A. è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori specifici momenti di verifica e confronto su problemi e questioni autonomamente individuati e comunque pertinenti.

ART. 11 – CAUZIONE

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 l'I.A., prima della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare al Comune della Spezia una garanzia fideiussoria in originale, a titolo di cauzione definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, da costituirsi nei modi di legge.

La garanzia fideiussoria dovrà:

- a) avere efficacia dalla data di stipula del contratto;
- b) prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ai sensi dell'art. 1944 del Codice Civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;

- c) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile;
- d) contenere l'impegno all'erogazione, senza riserve, entro quindici giorni dalla richiesta del Comune della Spezia;

La cauzione ha validità fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione o comunque decorsi dodici mesi dalla data di ultimazione del servizio risultante dal relativo certificato.

La mancata costituzione della garanzia determinerà la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte del Comune della Spezia, che si riserva di aggiudicare l'appalto al concorrente seguente nella graduatoria.

La cauzione definitiva, a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi gravanti sulla I.A., dovrà essere immediatamente ricostituita nel caso in cui venisse in tutto o in parte incamerata dal Comune della Spezia, a tutela dei propri diritti derivanti dal contratto; l'incameramento della garanzia avverrà con atto unilaterale del Comune della Spezia senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'aggiudicatario di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.

Resta salvo il diritto dell'A.C. al risarcimento dei danni ulteriori che non trovino capienza nell'importo della cauzione.

Alla garanzia definitiva di cui all'art. 103 del Codice dei Contratti si applicano le riduzioni previste dall'art. 95, comma 7 per la garanzia provvisoria. Per fruire di tale beneficio, i concorrenti devono segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito e documentarlo nei modi prescritti dalle norme vigenti.

La cauzione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito.

L'ammontare residuo, pari al restante 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo quanto disposto dall'art. 103, comma 5 del D.Lgs. 50/2016.

ART. 12 – DANNI, ACCERTAMENTO E RESPONSABILITA'

Un apposito verbale di consegna, redatto ed aggiornato periodicamente dall'A.C. di concerto con l'I.A. (che si impegna a dare comunicazione di ogni eventuale variazione), sottoscritto da entrambe le parti, conterrà l'elenco degli arredi, dei materiali e delle attrezzature fornite. L'A.C. ha la facoltà di disporre in relazione a ciò, ispezioni e controlli.

Al termine dell'appalto detti oggetti devono essere restituiti nella medesima quantità e qualità, salvo la normale usura.

L'I.A. sarà direttamente responsabile degli eventuali danni, derivanti da comportamenti del personale impiegato, al locale, agli arredi, alle dotazioni strumentali consegnate per lo svolgimento del servizio. L'I.A. dovrà in ogni caso provvedere, senza indugio e a proprie spese, alle necessarie riparazioni ed alla sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni di cui sopra sarà effettuato dall'Amministrazione Comunale con il referente dell'I.A. Nel caso di assenza del referente dell'I.A., si procederà all'accertamento in presenza di due testimoni, anche dipendenti dell'Amministrazione Comunale, senza che l'I.A. possa sollevare eccezioni di sorta.

ART. 13 COPERTURE ASSICURATIVE

L'I.A. assume ogni responsabilità che derivi ai sensi di legge dall'espletamento del servizio appaltato.

L'Amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per qualunque danno, infortunio o altro evento pregiudizievole occorso agli utenti e/o a terzi comunque derivante dall'esecuzione del servizio: l'I.A. è obbligata a tenere indenne l'Amministrazione Comunale da ogni relativa richiesta e azione che possa essere proposta nei confronti della stessa Amministrazione per tali accadimenti.

A tale scopo l'aggiudicataria dovrà stipulare, prima dell'inizio del servizio, polizza assicurativa RCT/RCO nella quale venga indicato che l'Amministrazione Comunale è considerata "terza" a tutti gli effetti ed in cui sia prevista la rinuncia al diritto di surroga, di cui all'art. 1916 C.C. e conseguente rivalsa nei suoi confronti da parte dell'assicuratore.

La predetta copertura assicurativa, riferita specificamente allo svolgimento di tutte le prestazioni contrattuali, esente da franchigia, deve essere operante per tutta la durata dell'appalto e per eventi manifestatisi anche dopo la scadenza del contratto, ma comunque riferibili al servizio svolto.

L'Amministrazione Comunale è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altri eventi pregiudizievoli che dovessero accadere nell'esecuzione del servizio al personale addetto dall'I. A.

1. Responsabilità Civile Verso Terzi, con massimali non inferiori ad euro 2.000.000,00 per sinistro, ed Euro 1.000.000,00 per persona per sinistro ed Euro 20.000,00 per danni a cose in consegna o custodia,

2. Responsabilità Civile Verso Operatori, per copertura dei danni procurati verso prestatori d'opera, con massimali non inferiori ad € 2.000.000 per sinistro e ad € 1.000.000 per persona per sinistro.

Tutti i massimali andranno rideterminati in base agli indici ISTAT FOI, quando la svalutazione risultante dagli indici stessi sia superiore al 10%.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese le polizze assicurative prestate dalla mandataria capogruppo devono esplicitamente riferirsi a tutte le prestazioni dell'intero raggruppamento.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata dall'Aggiudicatario alla stipula del contratto, e comunque prima dell'inizio delle prestazioni, restando comunque stabilito che la stipulazione e produzione della polizza non potrà in ogni caso esonerare l'I.A. da alcuna responsabilità che le possa derivare da disposizioni di legge o da previsioni del presente capitolato e che non risulti garantita dai contratti assicurativi sottoscritti.

ART. 14 – SCIOPERI

Ai sensi dell'art. 1 comma 2 della Legge n. 146/1990, il servizio oggetto del presente appalto è da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico essenziale con conseguente applicabilità della Legge 146/90 come modificata dalla Legge 83/2000.

Pertanto il servizio non può essere sospeso o abbandonato, salvo scioperi o altri casi di forza maggiore previsti dalla legge.

L'I.A., in caso di proclamazione di sciopero, è tenuta a darne comunicazione al Responsabile Comunale del CDR Turismo e a tutti gli utenti, in via preventiva e tempestiva, almeno 5 giorni prima dell'inizio dello sciopero, nonché a garantire almeno la copertura d'emergenza del servizio.

Debbono esser inoltre comunicate tempestivamente l'eventuale revoca dello sciopero proclamato e la riattivazione del servizio quando l'astensione dal lavoro sia terminata.

Il corrispettivo delle ore non effettuate a seguito di scioperi dei dipendenti della ditta appaltatrice non sarà corrisposto dall'Amministrazione Comunale. L'importo non dovuto

verrà definito considerando il corrispettivo complessivo del servizio, la sua durata ed i giorni o il tempo delle prestazioni non rese.

ART. 15 – CORRISPETTIVO

Tutte le prestazioni svolte dall'I. A. saranno pagate ai prezzi risultanti dall'offerta. L'A C riconoscerà comunque all'I A solo il numero di ore effettivamente prestate nel periodo al prezzo orario indicato nell'offerta economica a cui dovrà aggiungersi l'iva di legge.

L'I A, trimestralmente, deve presentare al Comune un report contenente le ore prestate presso ogni Punto di I.T., l'indicazione degli operatori che hanno eseguito le ore prestate, completo di ogni informazione necessaria al preciso riscontro e controllo delle prestazioni da parte del Comune. Il Comune, nella persona del Dirigente del CDR Turismo, procederà al controllo di quanto presentato nel rispetto delle procedure interne e comunque non oltre 15 giorni dalla data del protocollo (in entrata) del report presentato dall'I.A.. Solo successivamente alla comunicazione in merito alla regolarità del report effettuata da parte del responsabile del CDR Turismo, l'I.A. presenterà al Protocollo del Comune la fattura di riferimento.

Con il pagamento del corrispettivo come sopra definito, si intendono interamente compensati dall'A.C. tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie e quant'altro necessario per la perfetta esecuzione dell'appalto, qualsiasi onere, anche non espressamente indicato dal presente capitolato, inerente e conseguente ai servizi di cui si tratta.

Gli oneri finanziari di realizzazione delle eventuali prestazioni aggiuntive e/o migliorative proposte dall'I.A. nell'offerta tecnica, nonché gli eventuali servizi aggiuntivi facoltativi di cui all'art. 4, sono interamente a carico dell'impresa offerente e si intendono integralmente compensate nell'offerta economica.

ART. 16 – MODALITA' DI PAGAMENTO

Il Comune provvede al pagamento del corrispettivo entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di presentazione al protocollo generale del Comune di regolare fattura elettronica da parte dell'I.A., nel rispetto della vigente normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Le fatture devono avere cadenza trimestrale.

Il pagamento delle fatture potrà essere sospeso qualora siano contestati addebiti od irregolarità all'aggiudicataria.

Ai sensi dell'art. 30, comma 5 del D.Lgs. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, l'I A dovrà operare in fattura una ritenuta dello 0,50% di cui dovrà dare evidenza nella fattura stessa; le ritenute saranno svincolate al termine del periodo contrattuale, dopo l'approvazione da parte del Comune del certificato di regolare esecuzione, previo rilascio del DURC.

Dall'ammontare del corrispettivo dovuto da parte del Comune potrà essere decurtato l'ammontare del corrispettivo maturato dal Comune ai sensi dell'art. 5, fatto salvo l'obbligo, per entrambe le parti, di emettere comunque le rispettive fatture per l'intero corrispettivo dalle stesse maturato ai sensi degli artt. 5 e 15, stante il divieto di operazioni permutative dettato dall'art. 11 del Dpr. n. 633/72.

Eventuali contestazioni relative all'importo della fattura saranno comunicate all'I.A., al referente da essa indicato, entro 15 gg. dal ricevimento della stessa.

ART. 17 – REVISIONE DEL PREZZO

Per il primo anno di svolgimento del servizio il corrispettivo dell'appalto è fisso e invariabile.

In relazione alla natura delle prestazioni necessarie allo svolgimento del servizio ed alle componenti del costo che lo determinano, alla fine di ogni anno successivo al primo, in caso di aumenti di costi sostenuti per il personale, in applicazione di nuovi contratti collettivi nazionali di lavoro, sarà riconosciuto l'incremento del costo del lavoro effettivamente spettante ai dipendenti e sostenuto dall'impresa, a seguito di espressa richiesta da parte dell'I.A. stessa.

A seguito della richiesta, il Comune effettuerà apposita istruttoria, in esito alla quale procederà al ricalcolo delle competenze in base ai corrispettivi già liquidati nell'anno trascorso.

E' condizione per il riconoscimento del maggior costo del lavoro la chiara e documentata dimostrazione, da parte dell'I.A., al momento della richiesta, dei maggiori costi sostenuti, che dovranno essere evidenziati anche con dettagliate tabelle di raffronto.

La revisione del prezzo contrattuale, operata in base al presente articolo del capitolato, rappresenta l'unica modalità di revisione del prezzo applicabile al presente appalto.

ART. 18 – PENALITA' E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Qualora nell'esecuzione del servizio venissero riscontrate inadempienze contrattuali da parte dell'I.A., l'A.C. applicherà le penali di seguito indicate, fermo restando il ricorso all'Autorità Giudiziaria laddove l'Amministrazione rilevi fatti penalmente rilevabili:

- 1) Mancato rispetto degli orari di apertura del servizio rispetto a quelli offerti in sede di gara;
- 2) Inosservanza del calendario di apertura del servizio rispetto a quello offerto in sede di gara;
- 3) Ulteriori inottemperanze alle prescrizioni generali del presente capitolato.

In caso di negligenze e inadempienze di lieve entità l'I.A. sarà soggetta a diffida; in caso di insolvenze non lievi si applicherà una penalità dal 5% al 10% calcolato sul costo dei servizi del mese in cui si è verificata l'inadempienza da determinarsi a giudizio inappellabile dell'A.C.

L'applicazione delle penalità sarà preceduta da regolare contestazione per iscritto e verificate in contraddittorio con l'impresa appaltatrice che potrà presentare eventuali contro deduzioni entro e non oltre 10 gg dalla notifica della contestazione salvo diversi termini in caso d'urgenza.

Dette penalità verranno decurtate in fase di pagamento della fattura trimestrale o nel caso di incapienza mediante escussione della garanzia definitiva.

L'importo massimo delle penalità indicate non potrà superare il 10 % il valore dei corrispettivi contrattuali.

Nel caso dovessero verificarsi tre segnalazioni di inadempienza con susseguenti applicazioni di penalità l'A.C., salvo comunque quanto successivamente disposto, si riserva di disporre la risoluzione del contratto e di procedere, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs 50/2016, ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara risultanti dalla relativa graduatoria ai fini di stipulare un nuovo contratto.

L'A.C. provvederà altresì all'incamerando della cauzione, fatta salva ogni ulteriore azione per il risarcimento dei danni maggiori.

In particolare, indipendentemente dall'ipotesi sopra indicata, il Comune potrà agire nei modi e nelle forme di legge, senza pregiudizio di ogni azione di rivalsa per danni, per la

risoluzione del contratto anche nei seguenti altri casi:

- a) interruzione del servizio salvo che per cause di forza maggiore;
- b) ripetute contravvenzioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o di regolamento relative al servizio;
- c) contegno abitualmente scorretto verso gli utenti da parte dell'I.A. o del proprio personale adibito al servizio;
- d) inosservanza da parte dell'I.A. di uno o più impegni assunti verso il Comune;
- e) fallimento e/o frode;
- f) in caso di cessione ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona, dei diritti e degli obblighi inerenti il presente capitolato;
- g) ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi delle disposizioni contenute nel libro IV del Codice Civile.

Nel caso di adempimenti diversi da quelli previsti al punto precedente, ogni parte contraente può risolvere il presente contratto conformemente alle disposizioni di legge.

ART. 19 – DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' fatto assoluto divieto all'I.A. di subappaltare in tutto o in parte il servizio oggetto della gara. In caso di violazione del divieto da parte dell'I.A., l'A.C. dichiara risolto di diritto il contratto.

ART. 20 - CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEI CREDITI

E' fatto assoluto divieto all'I.A. di cedere a qualsiasi titolo, il contratto a pena di nullità.

E' fatto assoluto divieto all'I.A. di cedere a terzi i crediti del servizio effettuato senza specifica autorizzazione da parte della A.C. In caso di inadempimento da parte dell'I.A. degli obblighi di cui sopra, l'A.C. dichiara risolto di diritto il contratto.

ART. 21 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., l'I.A.si obbliga ad utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al contratto di affidamento del servizio di prelievo e di recapito della corrispondenza, uno o più conti

correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche di cui all'art. 3, commi 1 e 7. L'Impresa Aggiudicataria si obbliga a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relativa all'appalto nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'I.A. si obbliga ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il presente contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG (Codice Identificativo Gara) assegnato dall'Amministrazione, fatta salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della L.136/2010.

ART. 22 - TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

L'I.A. ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento dell'appalto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto;

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'I.A. è responsabile per l'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

L'I.A. entro 15 (quindici) giorni dall'affidamento del servizio dovrà trasmettere all'Amministrazione il nominativo del Responsabile per il trattamento dei dati personali, che dovrà garantire il rispetto del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche. I dati personali acquisiti in ragione del rapporto contrattuale scaturito dal presente appalto dovranno essere trattati solo ed esclusivamente per tutte le finalità connesse alla conduzione del servizio;

L'I.A. nella persona del Titolare del trattamento dei dati personali dell'Aggiudicatario stesso, si impegna a trasmettere all'ufficio del responsabile del procedimento relativo al presente appalto, una dichiarazione circa l'osservanza delle disposizioni recate dal Codice in materia di protezione dei dati personali. Tale adempimento rientra tra le misure minime di sicurezza previste dal D.lgs 196/2003 e costituisce obbligo sia per l'A.C. che per l'I.A.;

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione Comunale ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare;

L'Impresa Aggiudicataria può citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e appalti, previa comunicazione alla A.C. delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

ART. 23 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico dell'I.A. tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelle che fanno carico per legge all'A.C.

ART. 24 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 50/2016 il responsabile del procedimento è il Funzionario Silvia Cavallini i cui dati sono di seguito riportati:

- e mail: silvia.cavallini@comune.sp.it
- indirizzo: Comune della Spezia – piazza Europa 1 - 19124
- Tel 0187 727722

ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 50/2016 il direttore dell'esecuzione è l'Istruttore direttivo amm.ivo Donatella Ferrari i cui dati sono di seguito riportati:

- e mail: donatella.ferrari@comune.sp.it
- indirizzo: Comune della Spezia – piazza Europa 1 - 19124
- Tel 0187 727712

Al fine di consentire una più agevole e pertinente progettazione i locali potranno essere visitati, previo appuntamento concordato telefonicamente con il numero 0187/727712

ART. 25 - RINVIO

Per quanto non contemplato nel presente capitolato si fa espressamente riferimento alle vigenti disposizioni di legge e di regolamenti.

ART. 26 – FORO COMPETENTE

Per ogni controversia inerente l'appalto, le procedure di ricorso sono devolute al TAR Liguria. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 27 – DICHIARAZIONE RELATIVA ALL'APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DEGLI ARTT. 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE

L'aggiudicatario dichiara di riconoscere e di approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni, nessuna esclusa, indicate in tutti gli articoli del presente capitolato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 C C.

IL DIRIGENTE

Dott.ssa Laura NIGGI