COMUNE DI FABRO
(Prov. di Terni)

APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRO SERVIZI TURISTICI DI FABRO

(Codice C.I.G. 5460755594)

- CAPITOLATO PRESTAZIONALE -

Art. 1) OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto "l'affidamento in gestione del Centro Servizi Turistici di Fabro" ed in particolare si chiede:
- informazione, accoglienza e promozione del centro turistico e del territorio, compresi tutti i servizi possibili al turista;
- esposizione e promozione dei prodotti tipici agroalimentari ed artigianali;
- attività previste dall'atto di indirizzo D.G.R. n. 84/2009 al punto 5.7, come appresso riportato:

5.7 ATTIVITA' DI INFOPOINT:

5.7.1 Gli infopoint permanenti forniscono gratuitamente all'utente informazioni esaurienti anche per telefono o via telematica.

5.7.2 Le informazioni vengono fornite rispetto al territorio di competenza con particolare riferimento a:

5.7.2.1 servizi turistici, con l'indicazione dei prezzi praticati; trasporti,pubblici esercizi; strutture congressuali; servizi di pubblica utilità;

5.7.2.2 risorse storico-artistiche e naturalistiche e relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport, con l'indicazione di orari e localizzazioni;

5.7.2.3 produzioni tipiche.

5.7.3 Gli infopoint offrono il servizio di informazione sulle disponibilità di posti letto rispetto a tutte le tipologie ricettive del territorio di riferimento sia direttamente o con risposta telefonica, per posta elettronica o per via fax.

5.7.4 Gli infopoint gestiti da soggetti che svolgono attività di impresa turistica anche in forma associata possono effettuare direttamente la prenotazione del pernottamento su strutture del territorio comunale, in relazione alle disponibilità delle strutture ricettive e alle esigenze del turista.

5.7.5 Gli infopoint possono prenotare altri servizi turistici presenti nel territorio comunale, quali biglietti e prenotazioni di visite guidate, musei, gite, escursioni, esclusivamente a favore di utenti che accedono agli uffici nella forma del "last minute".

5.7.6 Gli infopoint possono fornire ulteriori servizi riferiti alla valorizzazione e alla fruizione dei beni e delle attività del territorio comunale, ivi compresa la vendita di oggetti ricordo di interesse per il turista.

5.7.7 Gli addetti curano, nel rispetto della normativa in materia di privacy:

5.7.7.1 la compilazione e la raccolta di schede di contatto dei turisti che accedono ai servizi offerti sia direttamente che per via telefonica o telematica, comprensive delle valutazioni sul grado di soddisfacimento e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti;

5.7.7.2 la raccolta dei reclami e la loro trasmissione agli uffici comunali competenti.

5.7.8 Gli infopoint svolgono le funzioni di informazione di cui al punto 5.7.2. anche nei confronti dei cittadini residenti.

Art. 2 – LUOGHI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Fabro possiede il Centro Servizi Turistici ubicato in Contrada della Stazione n. 35.

I suddetti locali vengono consegnati all'aggiudicatario della gestione del servizio nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, previa stesura di appositi verbali dei beni mobili e degli impianti da redigere congiuntamente dalle parti, entro un mese dalla firma del relativo contratto di appalto del servizio.

Detto verbale sarà debitamente aggiornato ogni qualvolta saranno apportati cambiamenti.

ART. 3) TERMINI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

I Servizi di cui all'Art. 1 devono essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di leggi nazionali e regionali con particolare riferimento alla normativa regionale vigente, secondo quanto indicato nella presente Convenzione e nella documentazione di gara.

L'aggiudicatario-gestore è tenuto inoltre ad adeguare le modalità del servizio prestato alle eventuali variazioni che la Legge Nazionale, Regionale e le eventuali disposizioni della Provincia di Terni potranno apportare in materia.

L'aggiudicatario deve garantire l'apertura del Centro Servizi Turistici per un minimo di 18 ore settimanali secondo le previsioni della L.R. 18/2006 e dei relativi atti attuativi per almeno tre giorni nel periodo 1° ottobre-31 marzo e per almeno quattro giorni nel periodo 1° aprile-30 settembre.

ART. 4) SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

Presso il Centro Servizi Turistici devono essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa al Comune e più in generale in riferimento all'intero ambito territoriale, secondo quanto espressamente indicato dalle Leggi della Regione Umbria in materia di Turismo.

Il servizio deve essere fornito per tutto l'anno con eventuali forme di riduzione, se necessarie, che sono autorizzate dal Responsabile del Servizio del Comune sede del centro.

L'orario di apertura al pubblico che potrà essere continuativo, spezzato, di sola mezza giornata, deve essere autorizzato dal Responsabile del Servizio del Comune sede del centro, all'atto di stipula della Convenzione.

Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile all'esterno.

<u>Personale</u>

Il personale addetto a fornire questo servizio deve possedere i seguenti requisiti:

a) Titolo di studio: Diploma di Maturità di Scuola Media Superiore;
b) Conoscenza di almeno una lingua straniera oltre alle conoscenze formative che di seguito si indicano:

1. Capacità di operare con strumenti informatici e telematici (utilizzo della rete e degli strumenti informatici per la ricerca e la diffusione delle informazioni);
2. Buona attitudine alle relazioni con il pubblico e all'accoglienza del turista (principi,tecniche e condizioni di efficacia nella comunicazione);
3. Conoscenza e valorizzazione del territorio, dell'enogastronomia, dell'artigianato artistico;
4. Conoscenza della Legislazione Turistica.

I partecipanti alla gara , a tale proposito, devono dichiarare, in sede di offerta, i requisiti del personale che destineranno al servizio, secondo quanto indicato nel bando di gara e fornire i relativi curricula del personale stesso.

Nel corso dell'affidamento, l'aggiudicatario-gestore dovrà provvedere altresì a sostituire il personale non ritenuto idoneo a insindacabile giudizio del Comune contraente; in caso di sostituzione degli addetti nel corso della fornitura del servizio, l'aggiudicatario-gestore dovrà comunque presentare al Responsabile del Servizio, per l'approvazione, i curricula delle persone che intende assumere.

<u>Modalità di svolgimento del servizio</u>

Il servizio è svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti che si recheranno presso il Centro, oppure rispondendo alle richieste che pervengono via fax, telefono o posta elettronica.

Le notizie e le informazioni fornite devono essere desunte dal sito internet del Comune di Fabro e dei Comuni del territorio, da altri siti Internet o pubblicazioni riconosciute o autorizzate dal Comune o dai Servizi Turistici Regionali, Provinciali o Territoriali.

Il materiale promo-pubblicitario da porre in distribuzione viene fornito dai Comuni del territorio e dai Servizi Turistici Regionali, Provinciali o Territoriali, con modalità che verranno concordate nel corso della gestione.

Altri materiali promo-pubblicitari da porre in distribuzione possono avere anche diversa provenienza e sono distribuiti previo accordo con il Comune.

L'aggiudicatario-gestore può fornire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva di strutture ricettive con i limiti previsti dalla normativa regionale.

L'aggiudicatario-gestore si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'aggiudicatario-gestore si impegna a collaborare con gli altri punti di informazione turistica facenti parte del sistema provinciale e regionale.

L'aggiudicatario-gestore si impegna altresì a tenere presso il Centro Servizi Turistici, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali possono essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazione di gradimento del servizio;

Resoconto semestrale

Ogni 6 (sei) mesi l'aggiudicatario-gestore deve presentare al Comune una relazione sullo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica con valutazioni in merito a numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni.

ART. 5) DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'appalto avrà una durata di cinque anni con possibilità di ripetizione ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b) del D.Lgs. 163/2006.

ART. 6) CARATTERISTICHE DEL GESTORE

Possono partecipare alla gara gli Operatori Economici di cui all'art. 34 del D.Lgs. 163/2006 ed anche le Associazioni no Profit che sono interessate alla gestione di quanto indicato al punto 1), sia in forma singola che associata in modo stabile o temporaneo per la durata dell'affido; gli associati non potranno partecipare, a pena di esclusione, in forma singola alla medesima gara od essere presenti in più di un raggruppamento;

Gli offerenti dovranno avere comprovata esperienza nel settore turistico (periodo minimo due anni) e dovranno possedere i requisiti di ordine generale di cui all'Art. 38 del D. L.vo 163/2006.

ART. 7) OBBLIGHI DEL COMUNE

Il Comune mette a disposizione gratuitamente al soggetto aggiudicatario lo stabile sito in Contrada della Stazione - n. 35, provvederà alla manutenzione straordinaria e ne garantirà la funzionalità e l'efficienza.

Il Comune si impegna a sostenere e favorire la promozione del Centro con un contributo annuale che verrà quantificato da chi presenterà l'offerta fino ad un massimo di € 5.000,00 (Cinquemila/00) e che verrà liquidato dopo la presentazione della relazione semestrale di attività.

ART. 8) OBBLIGHI E ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO-GESTORE

L'aggiudicatario-gestore deve assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per la corretta gestione del Centro Servizi Turistici di cui al precedente art. 4, nel rispetto di tutte le norme vigenti di sicurezza, di igiene e di quelle della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre, l'aggiudicatario-gestore è tenuto:

1. a curare la perfetta pulizia dei locali e delle aree di pertinenza;
2. a segnalare ai competenti Uffici Comunali la verifica periodica degli estintori e degli impianti tecnologici secondo le norme di sicurezza e tutela ambientale;

3. a provvedere alla manutenzione delle apparecchiature facenti parte dell'immobile, oggetto dell'appalto, così come consegnate, in modo da poterle riconsegnare al Comune, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità, considerando il deterioramento d'uso;
4. a provvedere all'integrazione e la sostituzione delle apparecchiature al fine di mantenere gli standard previsti dalla normativa regionale;
5. a rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni;
6. a provvedere a tutte le spese di gestione dello stabile sopra descritto (gas, luce, telefono, ecc.) ed alla intestazione delle utenze di cui sopra;
7. a garantire un orario minimo di apertura almeno pari a quanto previsto nell'articolo 3 della presente convenzione e che sia conforme alle effettive esigenze del territorio comunale, con aperture straordinarie in caso di eventi particolari, fiere e mostre locali;
8. ad osservare le norme previste dal Codice di Comportamento Nazionale di cui al D.P.R. 14 Aprile 2013 n. 62 e dal Codice di Comportamento Comunale;
9. a provvedere all' adeguamento agli standard dei servizi turistici di informazione ed accoglienza, qualora la Giunta Regionale ne modifichi i requisiti nel periodo di vigenza dell'affido;
10. a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune imputabili al personale addetto, per conto del concessionario, nel corso della gestione del Centro Servizi Turistici;
11. ad informare tempestivamente il Comune di Fabro per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
12. a presentare il resoconto delle attività svolte come previsto dall'art. 4;
13. a consentire, in qualsiasi momento, l'accesso ai locali del Centro Servizi Turistici al personale del Comune, a ciò incaricato.

ART. 9) SUB-CONCESSIONE E MODIFICAZIONI D'USO DELL'UFFICIO INFORMAZIONE TURISTICA

L'aggiudicatario-gestore non potrà modificare l'uso o sub-appaltare la gestione del Centro Servizi Turistici.

ART. 10) RECESSO

Il recesso della convenzione è ammesso:

- volontario da parte del Gestore, con decorrenza 90 giorni successivi dalla comunicazione all'Ente, da effettuarsi con raccomandata a/r
  La risoluzione anticipata comporterà una penale , consistente nell'incameramento da parte del Comune del deposito cauzionale indicato all'art. 11.
- discrezionale da parte dell'Ente qualora ravvisi nel Gestore la comprovata incapacità di conseguire gli obiettivi fissati dalla presente Convenzione o per cause sopravvenute, di disponibilità dell'immobile o di bilancio, che rendano impossibile la prosecuzione dell'attività, con decorrenza almeno 120 giorni successivi alla ricezione della comunicazione dell'Ente, da effettuarsi con raccomandata a/ro PEC.

In caso di recesso anticipato, il contributo di cui al precedente art.7), sarà liquidato per dodicesimi in rapporto al periodo di apertura del Centro Servizi Turistici, nell'annualità di riferimento, senza che il Gestore null'altro possa pretendere.

ART. 11) RESPONSABILITA' DEL GESTORE-ASSICURAZIONI

L'aggiudicatario-gestore è l'unico responsabile dell'esecuzione dell'attività appaltata in conformità di quanto prescritto, della rispondenza di detta attività alle condizioni contrattuali,

del rispetto di tutte le norme di legge e di regolamento, dei danni direttamente o indirettamente causati durante lo svolgimento dell'appalto.

Le disposizioni impartite dal personale dell'Amministrazione, l'approvazione di qualunque altro intervento, devono intendersi esclusivamente connessi con la migliore tutela del Committente e non diminuiscono la responsabilità dell'aggiudicatario-gestore, che sussiste in modo pieno ed esclusivo per tutto il periodo di vigenza del contratto.

L'aggiudicatario-gestore è altresì responsabile del bene immobile che l'Amministrazione Comunale consegnerà allo stesso per la gestione dell'appalto.

Alla scadenza del rapporto contrattuale, l'aggiudicatario-gestore dovrà rimborsare all'amministrazione i danni causati al bene immobile ed ai beni mobili che siano manifestatamente imputabili all'aggiudicatario-gestore.

A garanzia verrà prestata Polizza Fidejussoria di **€ 2.500,00** (Euro Duemilacinquecento/00)

L'aggiudicatario-gestore, prima della sottoscrizione del contratto/convenzione, è tenuto a stipulare o a dimostrare di avere in corso le seguenti polizze:

- Polizza di responsabilità civile RCT/RCO a tutela dei danni cagionati all'Amministrazione Comunale o a terzi dall'aggiudicatario-gestore e dai suoi prestatori d'opera o collaboratori nell'espletamento di tutte le attività facenti parte dell'appalto, con massimale non inferiore ad € 1.000.000,00, con limite per ogni prestatore d'opera non inferiore ad € 500.000,00;

Copia di tale polizza, dovrà essere trasmesse all'Amministrazione Comunale prima della sottoscrizione del contratto e dovranno rimanere efficaci per tutta la durata del contratto/convenzione.

ART. 12) MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'affidamento del servizio di cui all'art. 1 della presente Convenzione avverrà mediante la procedura di Gara Aperta con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 163/2006.

Si procederà all'aggiudicazione individuando l'offerente (la ditta, la persona fisica o l'associazione no profit) che presenterà l'offerta più vantaggiosa sulla base dei criteri sotto indicati la cui incidenza ponderale sarà la seguente:

N.	Criterio		Punteggio	
1	Progetto che nel suo complesso raggiunga il più possibile gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione e preveda una maggiore valorizzazione del territorio		**MAX PUNTI 30**	
2	Progetto che preveda un contributo minore da parte del Comune		**MAX PUNTI 15**	
3	Conoscenza delle lingue da parte del personale impiegato (Massimo 15 Punti)	Una lingua, oltre l'italiano e l'inglese	PUNTI 5	**MAX PUNTI 15**
		Per ogni singola altra lingua	PUNTI 5	
4	Esperienza comprovata nell'informazione e nell'accoglienza turistica (Massimo 10 Punti)	Fino a tre anni	PUNTI 5	**MAX PUNTI 10**
		Più di tre anni	PUNTI 10	
5	Per altri servizi che il soggetto gestore intenderà attivare (Massimo 15 Punti)	Un servizio	PUNTI 5	**MAX PUNTI 15**
		Due servizi	PUNTI 10	
		Tre o più servizi	PUNTI 15	
6	Forme associate Consortili		**MAX PUNTI 15**	
		TOTALE	**PUNTI 100**	

(Si precisa che all'offerta più vantaggiosa verrà attribuito il punteggio sopra detto; alle altre offerte verrà attribuito proporzionalmente).

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione dell'appalto anche in presenza di una sola offerta, purché giudicata adeguata.

ART. 13) VALUTAZIONE OFFERTE

Le offerte saranno valutate da apposita Commissione, presieduta dal Responsabile Unico del Procedimento della Centrale Unica di Committenza dei Comuni di Allerona, Castel Viscardo e Fabro, sulla base dei criteri di valutazione di cui al successivo art. 12.

ART. 14) VERIFICHE E CONTROLLI

L'Amministrazione appaltante effettuerà tutte le attività di verifica e di controllo che riterrà necessarie per assicurare che i servizi vengano espletati con regolarità ed in conformità alle indicazioni e prescrizioni della presente Convenzione.

ART. 15) CORRISPETTIVI

Il pagamento del corrispettivo, determinato in sede di aggiudicazione dell'appalto, sarà effettuato dal Comune di Fabro in rate bimestrali posticipate, dietro presentazione di regolare fattura e verificata la presentazione della relazione semestrale.

ART. 16) SPESE CONTRATTUALI

Le spese contrattuali, imposte e tasse e quant'altro, sono a carico dell'aggiudicatario.

ART. 17) PERSONALE DEL GESTORE

L'aggiudicatario si obbliga a rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi. L'aggiudicatario regola il trattamento giuridico e retributivo dei propri dipendenti secondo condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti per la categoria e nella località in cui si svolgono le lavorazioni. L'aggiudicatario è obbligato a continuare ad applicare dette condizioni anche dopo la scadenza dei contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi di cui sopra vincolano l'aggiudicatario anche se esso non aderisca alle associazioni stipulanti i contratti collettivi di lavoro o abbia receduto dalle stesse. In caso di violazione degli obblighi sopramenzionati il Comune provvede a denunziare le inadempienze accertate all' Ispettorato del Lavoro, dandone comunicazione all'aggiudicatario, nei confronti della quale opererà una ritenuta sui pagamenti contrattuali fino al 20 % dell' importo del contributo comunale. Tale somma sarà rimborsata solo a seguito di dichiarazione dell' Ispettorato che la Ditta sia in regola con i suo obblighi.
In caso di mancato pagamento, anche parziale, del personale dipendente da parte della ditta e dietro specifica richiesta documentata, il Comune può sospendere i pagamenti all'aggiudicatario fino alla regolarizzazione delle pendenze oppure, su specifica autorizzazione del medesimo, può sostituirsi a quest'ultima nel pagamento di quanto dovuto al personale, a valere sulle fatture da liquidare per il servizio svolto, fatta salva la possibilità di risoluzione del contratto.

ART. 18) FORO COMPETENTE

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

Il Responsabile del Servizio
Quintavalle Marcella