



**GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA TURISTICA DEI
COMUNI DI BARBERINO VAL D'ELSA - CASTELLINA IN CHIANTI – SAN CASCIANO VAL
DI PESA –TAVARNELLE VAL DI PESA per il periodo di anni tre**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PREMESSA

Il Comune di San Casciano in Val di Pesa (quale Comune capofila) con la funzione di *ente gestore della procedura di acquisto aggregato* nell'ambito dell'accordo approvato tra gli Enti Barberino Val d'Elsa, Castellina in Chianti, San Casciano in Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa, bandisce una procedura aperta per l'affidamento del "Servizio di Informazione ed accoglienza turistica", in conformità a quanto previsto dalla L.R. Toscana n.42/2000 e smi e dal relativo regolamento di attuazione approvato con D.P.G.R. n.18r/2001 e smi.

Codice CIG master: 6642871E8D

Il servizio rientra nella seguente categoria: allegato II B del codice dei Contratti Pubblici D.Lgs163/2006, numero di riferimento CPV63513000-8.

ART. 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: FINALITA' E FUNZIONI

Il servizio di Informazione ed accoglienza turistica è finalizzato a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, garantendo un servizio continuo ed affidabile negli orari di apertura stabiliti.

L'ufficio di Informazione ed Accoglienza Turistica svolge funzioni di accoglienza ed informazione su ogni aspetto che possa agevolare ed orientare il turista nella sua vacanza, nonché facilitarlo nella sua permanenza nel territorio.

IN PARTICOLARE LE ATTIVITA' RICHIESTE SONO LE SEGUENTI:

A) Servizi di accoglienza e informazione turistica

Dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa all'ambito dei Comuni di Barberino Val d'Elsa, Castellina in Chianti, San Casciano in Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa, del territorio limitrofo, della Provincia di Firenze e Siena e dell'intera Regione Toscana, secondo quanto espressamente indicato nel Decreto Presidente Giunta Regione Toscana n.18r/2001 e smi.

In particolare, gli operatori di **front office** dovranno fornire informazioni esaustive ed aggiornate in merito a :

- offerta turistica relativa all'ambito territoriale dei comuni del Chianti senese e fiorentino e in generale sull'offerta turistica del territorio regionale;
- risorse storico – artistiche e naturalistiche e relative accessibilità, offerta enogastronomica ed artigianale, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito territoriale di appartenenza, indicando orari e localizzazioni;
- servizi turistici del Comune e dell'ambito territoriale di appartenenza, servizi al



turista (guide, accompagnatori turistici per visite a monumenti, strutture e siti turistici locali, noleggio di strumenti per interpretariato o descrittivi di risorse e itinerari, trasporti pubblici e privati, pubblici esercizi, etc.),

- servizi essenziali e/o di emergenza (servizi pubblici, postali, bancari, etc.)

Gli operatori di front office dovranno fornire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente nella relativa prenotazione;

Dovranno inoltre garantire la distribuzione di:

- materiale promozionale sulle attrattive turistiche locali, dei comuni limitrofi, di ambito provinciale e dell'intera regione. Il materiale promozionale ed informativo da porre in distribuzione potrà essere fornito dal committente o essere reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, altri Comuni, ecc). Ulteriore materiale pubblicitario ed informativo potrà essere messo in distribuzione solo previa preventiva autorizzazione del committente.
- materiale informativo, inerente l'offerta turistica, reperito mediante la rete telematica.
- schede di rilevazione di customer satisfaction relative al servizio erogato dall'infopoint e all'offerta turistica del territorio, da concordare con il committente.
- schede per la raccolta di reclami e segnalazioni per disservizi mettendo a disposizione specifici modelli da concordare con il committente e da trasmettere tempestivamente al medesimo.

Il servizio di **back office** deve garantire:

- reperimento, gestione e aggiornamento delle informazioni sulle strutture ricettive, musei, monumenti, siti archeologici, luoghi di attrattiva turistica, eventi ed ogni altra informazione di interesse del turista;
- collaborazione e condivisione delle informazioni tra tutti gli infopoint oggetto dell'appalto al fine di garantire un livello uniforme del servizio;
- collaborazione e scambio di informazioni con gli infopoint facenti parte del Sistema sovracomunale (Città Metropolitana di Firenze e Provincia di Siena) e del sistema regionale;

Tutte le informazioni dovranno essere rese in forma gratuita, salvo il rimborso dei costi di riproduzione e stampa, in modalità multicanale (front office, telefono, mail, social) almeno in lingua italiana ed in inglese. (I costi di riproduzione da applicare dovranno conformarsi a quelli deliberati dalle singole Amministrazioni).

B) Attività di collaborazione con l'amministrazione comunale per:

- promozione di progetti, eventi e manifestazioni culturali anche promosse o organizzate dal committente e/o dalle Associazioni e/o dalle Pro-loco del territorio;
- raccolta prenotazioni, iscrizioni per iniziative e manifestazioni promosse dal Comune, e/o Pro Loco e/o Associazioni locali;
- attività di comunicazione inerenti al settore turistico, servizi tv, comunicati stampa, articoli per quotidiani e riviste anche mediante traduzione di brevi testi;
- accoglienza, eventuale servizio di interpretariato (previo accordo fra le parti) e organizzazione di tour per ospiti dell'Amministrazione;
- individuazione e segnalazione di ulteriori punti di interesse turistico da inserire nei percorsi tematici (es. ambiente, arte, sport);



- raccolta e reperimento materiale esistente inerente le risorse di interesse turistico;
- eventuale realizzazione di materiale informativo promozionale e gadget (monografie e guide, gestione archivi fotografici, documentazione storica e tradizioni locali, merchandising);
- attività di marketing territoriale;
- trasmissione informazioni ed eventuale aggiornamento delle banche dati sovracomunali e regionali;
- attività svolte dall'Osservatorio Turistico di Destinazione.

C- Attività di agenzia di viaggio consistente in:

- prenotazione di guide turistiche e accompagnatori turistici, servizi turistici e di pernottamento presso le strutture ricettive e svolgimento di tutte le altre attività che la normativa regionale vigente in materia di Turismo riserva espressamente alle Agenzie di Viaggi e Turismo;
- sviluppo, organizzazione e commercializzazione di incoming per turismo individuale e di gruppi nell'ambito del territorio dell'area Chianti. L'attività dovrà comprendere sviluppo, organizzazione e commercializzazione di incoming anche in coerenza e a supporto delle strategie di promozione turistica indicate dagli enti sovracomunali;
- attività di intermediazione, produzione, organizzazione, vendita e distribuzione di "pacchetti" turistici o di singoli servizi turistici (ad es. visite guidate in aziende agrituristiche, vitivinicole o cantine, etc.);
- vendita/assistenza all'acquisto biglietti per trasporto pubblico;
- per il servizio di prenotazione di cui al comma 8 dell'art. 3 del DPGR 18/r /2001 l'utenza interessata corrisponde all'ufficio di informazione un importo non superiore al cinque per cento del costo di un pernottamento presso la struttura ricettiva prenotata. L'entità dell'importo deve essere esposta nell'ufficio in posizione perfettamente visibile da parte dell'utenza. Nessun importo è dovuto se la prenotazione non viene effettuata.

Per lo svolgimento delle attività sopra indicate dovrà essere presentato un piano di triennale incoming da *aggiornare* entro il 31 ottobre di ogni anno per l'anno successivo.

Per tutte le attività legate alla fornitura dei servizi di cui al presente punto C), nei contratti stipulati con gli utenti e nei contratti fiscali, l'agenzia dovrà utilizzare la propria denominazione e ragione sociale.

D- altre attività a richiesta dei singoli comuni

Le attività sotto indicate dovranno essere previamente concordate con le singole Amministrazioni. La data del loro avvio potrà essere posticipata rispetto a quella di inizio del servizio.

D.1.) Comune di Barberino Val d'Elsa

- Book Shop e vendita, a titolo indicativo, di:
 1. libri(in genere correlati al territorio, alle tradizioni, alla memoria)
 2. souvenirs
 3. t-shirts
 4. guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, supporti digitali e gadget di interesse per il turista (linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e



realizzata) sia del territorio locale che provinciale;

- eventuale biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli, manifestazioni, esposizioni, musei;

D.2) Comune di Castellina in Chianti

- Book Shop e vendita di:

1. libri(in genere correlati al territorio, alle tradizioni, alla memoria)
2. souvenirs
3. t-shirts
4. guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, supporti digitali e gadget di interesse per il turista (linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e realizzata) sia del territorio locale, sia regionale;
 - eventuale biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli, manifestazioni, esposizioni, musei;
 - gestione dello spazio espositivo di prodotti delle aziende agricole del territorio ed artigianato locale.

Lo spazio espositivo e promozionale è dedicato all'esposizione di prodotti tipici locali, (enogastronomici, di artigianato e mestieri locali) in particolar modo quelli legati alla tradizione agricola e all'artigianato artistico del Chianti, nonché ad ogni altra attività finalizzata alla conoscenza, promozione e valorizzazione del territorio attraverso le proprie produzioni tradizionali. L'esercizio di tali attività dovrà essere svolto nel rispetto della massima imparzialità e proporzionalità fra i soggetti interessati, privilegiando gli operatori locali e assicurando a tutti i settori del territorio un'equa promozione.

D.3) Comune di San Casciano in Val di Pesa

- Book Shop e vendita di:

1. libri(in genere correlati al territorio, alle tradizioni, alla memoria)
2. souvenirs
3. t-shirts
4. guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, supporti digitali e gadget di interesse per il turista (linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e realizzata) sia del territorio locale, sia regionale;
 - eventuale biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli, manifestazioni, esposizioni, musei.
 - gestione dello spazio espositivo di prodotti delle aziende agricole del territorio e di artigianato locale in accordo con l'Associazione Pro loco San Casciano in Val di Pesa.

Lo spazio espositivo e promozionale è dedicato all'esposizione di prodotti tipici locali, quali prodotti enogastronomici, di artigianato.

D.4) Comune di Tavarnelle Val di Pesa

- Noleggio sistemi informatici di supporto al turista (Tablet, videoguide ecc) e noleggio strumenti per interpretariato e descrizione risorse e itinerari.
- Book Shop e vendita, a titolo indicativo, di:
 1. Libri (in genere correlati al territorio, alle tradizioni, alla memoria)



2. souvenirs
3. t-shirts
4. guide, carte turistiche, pubblicazioni e libri storici, manifesti, supporti digitali e gadget di interesse per il turista (linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e realizzata) sia del territorio locale, sia regionale;
 - Eventuale biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli, manifestazioni, esposizioni, musei.

La tipologia di materiale da porre in vendita dovrà essere concordata con ogni singola Amministrazione.

ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: ATTIVITÀ DI BOOKSHOP E VENDITA GADGET

L'aggiudicatario potrà porre in vendita come specificato ai punti da D.1 a D.4 il materiale sopra dettagliato dotandosi delle necessarie autorizzazioni amministrative.

I prodotti da porre in vendita dovranno essere selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto che dovrà corrispondere alla qualità dell'offerta turistica oggetto dell'attività di promozione e comunicazione dell'Amministrazione Comunale.

I prodotti da porre in vendita ed i loro prezzi dovranno comunque essere concordati preventivamente con l'Amministrazione Comunale. E' posto a carico dell'aggiudicatario l'obbligo di rendicontazione annuale.

I prezzi del materiale non dovranno essere superiori a quelli praticati sul mercato. Il prezzo di vendita dovrà, comunque, essere indicato ed esposto su ciascun materiale posto in vendita.

Nello svolgimento delle suddette attività l'aggiudicatario, nei rapporti con utenti e fornitori e nei documenti fiscali, dovrà usare la propria denominazione o ragione sociale.

L'aggiudicatario è tenuto ad adeguare le modalità di prestazione delle attività oggetto dell'aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali e regionali potranno apportare in materia.

ART. 3 - MODALITA' DI APERTURA E DI RELAZIONE CON GLI UTENTI

La gestione dell'ufficio informazioni turistiche è assegnata all'aggiudicatario, il quale vi provvederà con proprio personale qualificato, come da offerta presentata in sede di gara.

Nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto della presente gara di appalto, l'Aggiudicatario agisce in autonomia organizzativa secondo le linee indicate dal Committente ed in coerenza con il progetto tecnico gestionale presentato ed allegato al contratto, tenendo conto delle condizioni dei luoghi e della qualità dei servizi richiesti, e sotto la propria esclusiva responsabilità.

Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato all'aggiudicatario, il quale è l'unico responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto di appalto.

Il servizio dovrà essere garantito di regola con la presenza di almeno n.1 operatore per ogni sede di infopoint.

L'orario di apertura al pubblico previsto è il seguente (come da tabelle allegate):

Punto informazioni di Barberino Val d'Elsa :

Il monte orario annuo complessivo presunto di ore richieste per lo svolgimento del servizio è calcolato in 1200 ore.

**Punto informazioni di Castellina in Chianti:**

Il monte orario annuo complessivo presunto di ore richieste per lo svolgimento del servizio è calcolato in 760 ore.

Punto informazioni di San Casciano in Val di Pesa:

Il monte orario annuo complessivo presunto di ore prestate per lo svolgimento del servizio è calcolato in 900 ore.

Punto informazioni di Tavarnelle Val di Pesa :

Il monte orario annuo complessivo presunto di ore richieste per lo svolgimento del servizio è calcolato in 1500 ore.

Ogni ente si riserva, nel corso della durata contrattuale, di rivedere in tutto o in parte i quantitativi del servizio aggiudicato, considerando le ore proposte meramente indicative e riservandosi di procedere a riduzioni o incrementi, determinati entro i limiti di cui all'art. 311 del D.P.R. 207/2010.

DATI STORICI DELL'ACCESSO PRESSO L'UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE DIVISO PER COMUNE

COMUNE DI	ANNO RIFERIMENTO	PERIODO APERTURA	NUMERO RICEVUTE	PERSONE
BARBERINO V.E.	2012	Aprile-ottobre		2786
	2013	Aprile-ottobre		1957
	2014	Giugno-ottobre		1305
	2015	Maggio-ottobre		1468
SAN CASCIANO V.P.	2012			498
	2013			605
	2014			622
	2015	Fino a settembre		387
TAVARNELLE V.P. (infopoint di San Donato e di Tavarnelle capoluogo)	2012			1500
	2013			3045
	2014			4665
	2015			4200
CASTELLINA IN CHIANTI	2012	Luglio-ottobre		5650
	2013	Marzo-ottobre		10464
	2014	Aprile-ottobre		10358
	2015	Aprile-settembre		7299



ART. 4 - PERSONALE

Il personale addetto a fornire il servizio, così come previsto dall'art. 5, comma 2, del DPGR n.18/R del 23.04.2001 deve possedere la preparazione professionale prevista dagli standard di cui all'allegato B) del citato DPGR, per cui, oltre ad avere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico e conoscere la lingua italiana, dovrà essere in possesso del diploma di scuola media superiore e conoscere almeno due lingue straniere, di cui una sarà l'inglese e l'altra, a scelta, fra francese, tedesco e spagnolo, inoltre dovrà saper operare con i comuni strumenti informatici e telematici tra cui il sistema operativo Windows, i programmi di gestione dell'applicativo Office, l'uso dei principali browser per la navigazione ed il conseguente uso di motori di ricerca, nonché i principali gestori di posta elettronica.

Uno degli operatori, a discrezione dell'Aggiudicatario, purchè in possesso di almeno tre anni di esperienza in servizi analoghi (servizi di informazione ed accoglienza turistica) assumerà il ruolo di coordinatore e responsabile del gruppo, nonché di referente dell'aggiudicatario nei confronti delle Amministrazioni Comunali per quanto attiene all'esecuzione del contratto di appalto.

L'Aggiudicatario, all'atto dell'inizio dell'attività, dovrà comunicare per iscritto al Responsabile del Procedimento, i nominativi degli operatori assegnati al Servizio, individuando fra questi il coordinatore/referente. In seguito, le eventuali sostituzioni, dovranno essere comunicate al Responsabile del Procedimento entro un termine massimo di tre giorni. In caso di sostituzione del coordinatore/referente il nuovo nominativo dovrà essere immediatamente comunicato.

Il Responsabile del Procedimento si riserva di verificare il possesso dei requisiti richiesti da parte del personale assegnato e può richiedere la sostituzione, da valutare in contraddittorio con il referente dell'Aggiudicatario, delle persone ritenute non idonee, qualora non osservino un comportamento corretto, vengano meno al dovere dell'imparzialità dell'informazione o non offrano sufficienti garanzie di riservatezza. L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non idonee entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento della comunicazione.

In caso di sostituzione degli addetti o del coordinatore nel corso della prestazione del servizio, l'affidatario dovrà presentare al Comune appaltante i curricula delle persone che intende assumere, che dovranno avere le caratteristiche richieste e dichiarate in sede di offerta.

Il personale assegnato al servizio dovrà osservare comportamenti corretti nei confronti dell'utenza, fornire con imparzialità e responsabile completezza le informazioni, osservare l'obbligo del segreto d'ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto all'anonimato degli utenti qualora richiesto.

Aggiornamento del personale

Il personale incaricato dall'Aggiudicatario, sarà tenuto a partecipare con cadenza annuale per un minimo di 10 ore annuali a corsi di formazione e aggiornamento.

I percorsi formativi potranno interessare i seguenti temi:

- materie strettamente legate all'oggetto del servizio;
- organizzazione dei servizi turistici sul territorio;
- modalità di relazione con il pubblico.

L'Aggiudicatario può, ove lo ritenesse necessario per migliorare lo svolgimento del servizio, organizzare autonomamente ulteriori momenti formativi per il proprio personale.

L'organizzazione, la realizzazione e le spese della formazione saranno a carico dell'affidatario.

ART. 5 - LOCALIZZAZIONE DEGLI UFFICI E ATTREZZATURE



Il servizio, salvo diverse disposizioni impartite dalle singole Amministrazioni comunali sarà svolto:

a) PUNTO INFORMAZIONI di Barberino Val d'Elsa - Capoluogo

Locale di proprietà del Comune ubicato in Barberino Val d'Elsa, piazzetta de' Pellegrini, n.2, piano terreno, oltre servizi, per gli spazi individuati da planimetria allegata.

b) PUNTO INFORMAZIONI di Castellina in Chianti – Capoluogo

Locale di proprietà del Comune, sede del C.S.T.inchianti, ubicato in Castellina in Chianti – Via Ferruccio n. 40, come risulta da planimetria allegata.

c) PUNTO INFORMAZIONI di San Casciano Val di Pesa - Capoluogo

Locale nella disponibilità dell'Amministrazione Comunale, ubicato in San Casciano in Val di Pesa – Via Machiavelli, 8, come da planimetria allegata.

d) PUNTO INFORMAZIONI di Tavarnelle Val di Pesa – Capoluogo

Locale di proprietà del Comune ubicato in Tavarnelle Val di Pesa, p.zza Matteotti, snc. come risulta da planimetria allegata.

Le Amministrazioni Comunali si riservano, espressamente, il diritto di utilizzare il locale adibito ad ufficio turistico in particolari circostanze legate alla promozione turistica, ad attività culturali, ecc., concordando con il gestore le modalità ed i tempi di utilizzo con sufficiente anticipo.

I locali verranno consegnati all'aggiudicatario della gestione del servizio nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, completamente arredati dei beni mobili e degli impianti, previa stesura di apposito verbale da redigere congiuntamente dalle parti contenente l'elenco delle attrezzature e degli arredi forniti.

L'Aggiudicatario si intende obbligato ad un uso diligente degli stessi ed alla loro riconsegna, alla scadenza del contratto, in perfetto stato di funzionamento.

Le amministrazioni comunali alla scadenza contrattuale rientreranno gratuitamente in possesso dei locali e dei beni concessi in uso all'aggiudicatario così come risultanti dal verbale di consegna di cui al precedente punto, comprese le eventuali integrazioni o modifiche avvenute nel periodo contrattuale.

Le Amministrazioni Comunali hanno la facoltà di disporre in relazione a ciò, ispezioni e controlli.

I contenuti informativi inseriti e aggiornati nelle banche dati utilizzate, informatiche e cartacee, nonché tutto il materiale prodotto, raccolto o acquisito nelle normali attività di gestione dei servizi sono proprietà degli Enti appaltatori e rimangono tali anche dopo la scadenza del contratto di appalto.

Le Amministrazioni comunali di riservano la possibilità di trasferire in altra sede gli uffici di informazioni turistiche garantendo l'idoneità dei locali e delle attrezzature.

ART. 6 – OBBLIGHI A CARICO DEI COMUNI COMMITTENTI

Il servizio sarà effettuato con le attrezzature e nei locali forniti dalle Amministrazioni Comunali, secondo quanto indicato nel precedente art. 5. Gli Enti committenti sosterranno le seguenti spese:

- messa a disposizione dei locali e relativi oneri di manutenzione, pulizia, comprese le utenze varie (gas, acqua, telefono, elettricità);
- messa a disposizione di mobili e attrezzature d'ufficio e strumentazione informatica e loro manutenzione.



Resta a carico dell'aggiudicatario la fornitura del materiale di facile consumo (cancelleria, carta, toner per stampante, etc).

ART. 7 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario si obbliga a:

- a) garantire il servizio come analiticamente descritto agli articoli precedenti e come previsto nel progetto tecnico gestionale presentato in sede di gara;
- b) garantire il servizio con il personale avente le caratteristiche indicate in sede di gara e provvedere, con tempestività, alla sostituzione del personale assente, per qualsiasi motivo, con personale avente le medesime caratteristiche;
- c) garantire, per quanto possibile, la stabilità del personale impiegato, limitando il turn-over al tempo minimo indispensabile al fine di assicurare efficienza e standard qualitativo costante al servizio;
- d) assumere l'onere retributivo e contributivo degli operatori impegnati nella gestione dei servizi nel rispetto delle normative e dei pertinenti accordi sindacali vigenti quanto a corrispettivo, inquadramento, responsabilità, assicurazione, previdenza;
- e) farsi carico della formazione permanente specifica degli operatori impiegati nei servizi e dei loro eventuali sostituti, con particolare attenzione alle funzioni legate ai servizi oggetto dell'appalto;
- f) accettare l'installazione di apparecchiature e di ogni altra strumentazione che l'Amministrazione Comunale riterrà utile installare (monitor, touchscreen, PC, etc.);
- g) presentare entro il 10 di ogni mese i prospetti relativi al flusso turistico del mese precedente su modelli concordati con il committente;
- h) presentare entro il 30 gennaio di ciascun anno una relazione sull'attività svolta (numero contatti, numero prenotazioni effettuate, attività di incoming);
- i) presentare al committente il piano annuale di attività di incoming entro il 31 ottobre di ciascun anno per l'anno successivo;
- l) munirsi dei necessari titoli abilitativi per la gestione dei servizi da svolgere sollevando espressamente l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità conseguente alla gestione medesima;
- m) custodire i locali forniti con tutte le attrezzature ed i beni inclusi della cui custodia l'aggiudicatario è pienamente responsabile;
- n) informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
- o) disponibilità ad accogliere stagisti ai fini della formazione in materia turistica e linguistica.

ART. 8 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

L'Aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà fornire alla stazione appaltante dichiarazione attestante:

- il nominativo del Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione e degli incaricati all'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione, di primo soccorso e gestione dell'emergenza, del medico competente quando necessario;
- i nominativi dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- attestati inerenti la formazione delle suddette figure e dei lavoratori prevista dal D.Lgs. 81/2008.

Ogni singolo Comune, prima dell'inizio del servizio, provvederà ad informare l'Aggiudicatario sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinata ad operare ai sensi dell'art. 26 co.1 lett. b) del D.Lgs. 81/2008 e riportati nel "Documento Generale della Sicurezza".

In particolare l'Aggiudicatario riceverà informazioni circa le procedure di emergenza ed evacuazione, la tipologia di utenti e di attività.



L'Aggiudicatario dovrà munire tutto il personale di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

ART. 9 - VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA INTERFERENZA E COSTI DELLA SICUREZZA

L'attività svolta dall'Aggiudicatario consiste nel fornire informazioni, supporto, assistenza e strumenti agli utenti fruitori. Il servizio viene effettuato ricorrendo anche a sistemi che prevedono tecnologie informatiche, telematiche e telefoniche.

Ogni singolo Comune committente ha effettuato una valutazione del rischio da interferenze, e vista la natura del servizio e le modalità di svolgimento, le interferenze individuate risultano essere le seguenti:

Comune di Barberino V.E.: per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali è necessario adottare specifiche misure di sicurezza, di cui all'art.86 comma 3 bis del D.Lgs 163/2006, e conseguentemente non sono previsti i relativi oneri non soggetti a ribasso;

Comune di Castellina in Chianti: per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali è necessario adottare specifiche misure di sicurezza, di cui all'art.86 comma 3 bis del D.Lgs 163/2006, e conseguentemente non sono previsti i relativi oneri non soggetti a ribasso;

Comune di S.Casciano V.P.: per l'espletamento del presente appalto sono rilevabili rischi interferenti per i quali è necessario adottare specifiche misure di sicurezza, di cui all'art.86 comma 3 bis del D.Lgs 163/2006, e conseguentemente sono previsti i relativi oneri non soggetti a ribasso nella misura di €150,00;

Comune di Tavarnelle V.P.: per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali è necessario adottare specifiche misure di sicurezza, di cui all'art.86 comma 3 bis del D.Lgs 163/2006, e conseguentemente non sono previsti i relativi oneri non soggetti a ribasso.

Il personale dell'Aggiudicatario è tenuto ad adottare tutte le necessarie precauzioni per evitare che si possano creare situazioni di pericolo.

Qualsiasi condizione che si dovesse verificare, non contemplata dal presente documento e comportante rischi da interferenza, dovrà essere tempestivamente segnalata al referente di ogni singolo Comune che, valutato il caso, adotterà le specifiche misure per eliminare o ridurre l'interferenza.

ART. 10 - DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO

La durata del servizio è stabilita in anni tre, con decorrenza indicativa dalla data del provvedimento di aggiudicazione definitiva da parte del Comune capofila..

Il valore presunto complessivo dell'appalto per l'intera durata contrattuale di anni tre è di € 255.060,00 IVA esclusa, oltre €150,00 per oneri di sicurezza (previsti per il solo Comune di San Casciano in Val di Pesa), suddivisi come di seguito indicato:

COMUNE DI BARBERINO V.E.	€ 70.200,00	1200 ORE ANNUE PRESUNTE
COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI	€ 44.460,00	760 ORE ANNUE PRESUNTE
COMUNE DI TAVARNELLE V.P.	€ 87.750,00	1500 ORE ANNUE PRESUNTE
COMUNE DI SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	€ 52.650,00 Oltre ad oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso, di €150,00	900 ORE ANNUE PRESUNTE



Le amministrazioni si riservano la possibilità, a loro insindacabile giudizio, di procedere congiuntamente ai sensi dell'art. 57 comma 5, lettera b, del D. Lgs n. 163/2006.

Pertanto l'importo complessivo stimato dei servizi successivi, per un periodo di ulteriori anni tre, è computato - per la determinazione del valore globale del contratto ai fini della corretta individuazione delle soglie di cui all'art. 28 - in € 510.120,00 IVA esclusa, oltre eventuali oneri di sicurezza.

Le Amministrazioni appaltanti non riconosceranno al soggetto aggiudicatario rimborsi di alcun genere e a nessun titolo oltre l'importo offerto.

Il responsabile del procedimento può disporre, nei casi previsti dalle lett. a) e b), comma 2 art. 302 del D.Lgs. 163/2006 l'esecuzione anticipata della prestazione dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace.

All'Aggiudicatario potrà essere richiesto di assicurare la continuità del servizio al termine della scadenza del contratto, qualora si verificano motivate ragioni di urgenza, in pendenza delle procedure di esperimento di una nuova gara, per un tempo comunque non superiore a sei mesi, alle stesse condizioni contrattuali dell'appalto scaduto. Tale richiesta dovrà essere effettuata congiuntamente da parte di tutti gli Enti.

ART. 11 - SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA

Requisiti generali: I soggetti che intendono partecipare alla gara devono possedere i requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D.Lgs 163/2006 e i requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 39 del D.Lgs 163/2006.

Capacità finanziaria ed economica: La dimostrazione della capacità finanziaria ed economica dei soggetti concorrenti deve essere fornita mediante dichiarazione concernente l'importo del fatturato globale d'impresa non inferiore a euro 85.020,00 (ottacinquemilaventi/00), avendo riguardo agli ultimi tre esercizi per i quali risultano già adempiuti gli obblighi di natura fiscale e tributaria, nonché mediante presentazione della dichiarazione di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D. Lvo 01.09.1993 n. 385.

Capacità tecnica: La dimostrazione della capacità tecnica dovrà essere dimostrata mediante dichiarazione concernente l'elenco dei principali servizi analoghi prestati negli ultimi tre anni 2013/2014/2015 con l'indicazione degli importi, comunque non inferiore ad € 50.000,00 complessivi, delle date e dei destinatari pubblici o privati dei servizi stessi. Si richiede l'effettuazione di servizi per un periodo non inferiore a dodici mesi complessivi. Si considerano, a titolo esemplificativo, servizi analoghi, la gestione di servizi di marketing turistico, di uffici di informazioni turistiche, di uffici di informazione ed accoglienza turistica sia per enti pubblici sia per enti privati.

Si richiede inoltre, al fine dell'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio e Turismo, ai sensi della vigente normativa regionale, il titolo abilitativo in corso di validità.

I requisiti generali di natura giuridica di cui all'art. 38 del D.Lgs 163/2006 devono essere posseduti da ciascun soggetto autonomo che partecipa alla gara, pena l'esclusione dalla stessa.

Nel caso di partecipazione in raggruppamenti temporanei di impresa, relativamente ai requisiti di capacità economica e finanziaria di cui all'art. 41 del D.Lgs 163/2006 nonché di capacità tecnica di cui all'art. 42 del medesimo Decreto legislativo, l'impresa capogruppo dovrà possedere la quota percentuale maggioritaria di detti requisiti, mentre la percentuale minoritaria dovrà essere posseduta dalle altre imprese. Tali requisiti dovranno comunque essere posseduti e dichiarati in pro-quota da tutte le partecipanti.

**ART. 12 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE**

L'offerta si compone di una parte *tecnico-qualitativa* nella quale devono essere esplicitati dal concorrente, mediante un progetto tecnico gestionale, gli elementi caratterizzanti l'assetto gestionale e organizzativo del servizio e gli elementi migliorativi proposti, nonché di una parte *economica* costituita dal prezzo offerto in ribasso rispetto alla base d'asta di € 255.060,00 (IVA esclusa) oltre € 150,00 per oneri della sicurezza dovuti a rischi da interferenze non soggetti a ribasso per il Comune di San Casciano in Val di Pesa.

L'appalto sarà aggiudicato all'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.83 del D.Lgs. 163/2006, con i criteri di seguito indicati.

ART. 13 - CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI**Offerta tecnica (max punti 70)**

L'offerta tecnica si dovrà comporre di max 6 cartelle formato A4 "interlinea 1,5 "carattere times new roman 11 e dovrà essere articolata come segue:

- Progetto tecnico gestionale: massimo 40 punti
- Piano di incoming: massimo 20 punti
- Proposte migliorative/elementi aggiuntivi: massimo 10 punti

Come analiticamente indicati nella tabella sotto riportata

TABELLA CRITERI

	criteri	Punti
Progetto tecnico gestionale massimo 40 punti Art.1 lett.A) del capitolato	Modalità di individuazione e acquisizione delle informazioni di cui all'art.1 lett A) del capitolato	Fino ad un massimo di 15 punti. Sarà valutata la frequenza di aggiornamento, la tipologia delle fonti e le modalità organizzative per garantire la completezza delle informazioni
	Organizzazione banca dati delle informazioni acquisite	Fino ad un massimo di 10 punti. Saranno valutate: soluzioni tecnologiche proposte per la condivisione e l'aggiornamento della banca dati informativa tra tutti gli infopoint oggetto dell'appalto; organizzazione dei contenuti della banca dati; Possibili soluzioni per l'esportazione dei dati anche al fine dell'integrazione con altri sistemi informativi.



	Modalità di gestione e organizzazione di ogni singolo infopoint e della rete di infopoint oggetto dell'appalto con particolare riferimento all'art.4 del capitolato	Fino ad un massimo di 5 punti Sarà valutata la miglior soluzione di gestione del personale tenendo conto degli orari di apertura, delle modalità di turnazione e di eventuale sostituzione del personale, della conoscenza del territorio nonché delle modalità di aggiornamento professionale.
	Modalità di reperimento, acquisizione e aggiornamento delle informazioni sulla disponibilità dell'offerta ricettiva	Fino ad un massimo di 5 punti. Sarà valutata la capacità di acquisizione dei dati rispetto all'offerta ricettiva dei territori oggetto dell'appalto.
	Modalità di gestione delle prenotazioni	Fino a d un massimo di 5 punti. Saranno valutate le Modalità di gestione delle prenotazioni nel rispetto dei criteri di imparzialità, uguaglianza e trasparenza rispetto alle strutture ricettive dei quattro Comuni
Piano attività di incoming massimo 20 punti Art.1 lett. C) del capitolato	Modalità di promozione della destinazione turistica formata dai territori oggetto del presente appalto, anche in relazione al mercato internazionale.	Fino ad un massimo di 7 punti Saranno valutate le proposte di promozione della destinazione turistica sul mercato nazionale ed internazionale
	Pacchetti ed itinerari proposti che coinvolgano soggetti economici del territorio.	Fino ad un massimo di 8 punti Saranno valutati i pacchetti in base all'originalità e alla fattibilità della proposta in relazione alle caratteristiche del territorio, al maggior numero di soggetti economici coinvolti, alla varietà dell'offerta e della tipologia di pacchetto; in particolare saranno assegnati punti 2 per ogni pacchetto che abbia una tematica diversa, coinvolga soggetti economici diversi, coinvolga il maggior numero dei territori di cui al presente appalto



	Modalità operativa per la diffusione del piano di incoming, anche attraverso social, blog e siti tematici	Fino ad un massimo di 5 punti
Proposte migliorative/elementi aggiuntivi massimo 10 punti	Proposta di orari aggiuntivi di apertura dell'ufficio rispetto a quanto richiesto dal presente appalto	punti 0,10 per ogni ora aggiuntiva proposta fino ad un massimo di punti 4 da svilupparsi complessivamente su tutti gli infopoint
	Conoscenza di ulteriori lingue straniere, oltre a quelle richieste, da parte del personale addetto al front office	Punti 1,5 per ogni lingua conosciuta in più fino ad un massimo di due lingue per complessivi punti 3
	Proposte di pacchetti ed itinerari con mobilità sostenibile	Fino ad un massimo di 3 punti

Offerta economica (max punti 30)

Il concorrente dovrà indicare il **prezzo complessivo offerto** per lo svolgimento del servizio – IVA e costi della sicurezza dovuti a rischi da interferenze esclusi – comprensivo dei costi della sicurezza aziendale (art. 86 e 87 del D.Lgs. 163/2006) che tenga conto di ogni onere connesso o derivante dallo svolgimento del servizio.

Nell'offerta economica dovrà essere altresì indicato, mediante compilazione del modello allegato: il costo orario medio, escluso IVA.

Il costo medio sopra indicato sarà quello applicato ad eventuali richieste extra capitolato inerenti lo svolgimento di servizi aggiuntivi, legati alla realizzazione di eventi determinati.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto al prezzo posto a base di gara.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo all'offerta economica, al concorrente che avrà offerto il prezzo più basso verranno attribuiti 30 punti, alle altre offerte i punti saranno inversamente proporzionali sulla base della seguente formula:

$PO:PB=30:X$

Dove

PO = Prezzo servizio offerto da valutare

PB = Prezzo più basso

ART. 14 - CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo annuo che ogni singola Amministrazione comunale pagherà all'Aggiudicatario sarà determinato sulla base dell'offerta presentata in sede di gara e sulla base del monte orario indicato all'art. 3.

L'importo di aggiudicazione sarà sottoposto a revisione periodica, sulla base di istruttoria da parte del Responsabile del Procedimento, così come previsto dall'articolo 115 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163.

Il pagamento dei compensi dovuti da ciascun Ente per l'esecuzione dei servizi avverrà, con le



modalità previste da ciascun Regolamento Comunale di contabilità, in rate bimestrali, entro trenta giorni dalla presentazione di regolari fatture, allegando il riepilogo delle ore effettivamente prestate nel periodo oggetto di fatturazione e dopo aver accertato la regolarità del servizio prestato ex art. 307 del D.P.R. 207/2010 e previa acquisizione d'ufficio del DURC attestante la regolarità contributiva ai sensi dell'art. 16, comma 10, della Legge n. 2 del 28.01.2009 e dell'art. 6 del D.P.R. 207/2010.

Non si procederà alla liquidazione della fattura in assenza di presentazione dell'allegato richiesto. L'Aggiudicatario dovrà adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni sulla tracciabilità dei pagamenti ai sensi della L. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni.

ART. 15 - VARIAZIONI AL CONTRATTO

È facoltà di ogni Amministrazione Comunale richiedere variazioni al contratto nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti dall'art. 311 del D.P.R. 207/2010.

Qualora le variazioni non incidano sul monte ore complessivo offerto in sede di gara esse non potranno comportare oneri aggiuntivi a carico degli Enti.

Le eventuali variazioni in aumento o in diminuzione delle prestazioni, fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, saranno comunicati dal Committente all'aggiudicatario che sarà tenuto ad eseguirla agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza aver diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

In caso di riduzione, il corrispettivo subirà una proporzionale diminuzione a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione del corrispettivo. Qualora le Amministrazioni richiedano l'estensione dell'orario o servizi aggiuntivi legati alla realizzazione di particolari manifestazione ed eventi, dovranno essere quantificati in ore di lavoro e il compenso riconosciuto sarà definito sulla base del costo orario medio indicato in sede di offerta.

ART. 16 - VERIFICHE

Ogni Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di effettuare a cadenza periodica, in qualsiasi momento in corso di esecuzione e senza dovere alcun preavviso all'Aggiudicatario, azioni di controllo e verifica del servizio.

Le attività di verifica sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore, e potranno riguardare:

- a) controllo della corretta esecuzione del servizio e dell'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all'Aggiudicatario;
- b) verifica dei risultati conseguiti e degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi stabiliti in sede di programmazione delle attività e a quanto previsto nel progetto tecnico gestionale presentato in sede di gara;
- c) verifiche operative, con il coinvolgimento diretto dell'Aggiudicatario, finalizzate a valutare l'azione degli operatori da essa impegnati, in termini di efficienza e di efficacia.
- d) verifiche inerenti gli obblighi formativi del personale di cui all'art.4 del presente capitolato.

All'Aggiudicatario è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori specifici momenti di verifica e confronto su problemi o questioni autonomamente individuati e comunque pertinenti al servizio



prestato.

Nell'ambito del principio generale di cooperazione, l'Aggiudicatario ha la responsabilità di provvedere a segnalare al Responsabile del Procedimento dei singoli Comuni ogni problema sorto nell'espletamento del servizio, con particolare riferimento a quanto possa riuscire di ostacolo al conseguimento delle finalità e degli obiettivi generali e specifici dell'attività prestata inerenti all'oggetto del presente capitolato.

ART. 17 – GARANZIA CONTRATTUALE

Prima della stipula dei contratti, l'Aggiudicatario dovrà provvedere al versamento di una garanzia nella misura del 10% dell'importo contrattuale relativo ad ogni singolo Comune (percentuale ridotta del 50% ai sensi dell'art. 40, comma 7, del D.Lgs 12 aprile 2006, n. 163), o nella misura prevista dall'art. 113 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 in caso di ribasso d'asta superiore al 10%.

La garanzia potrà essere costituita mediante forma di fideiussione bancaria o assicurativa e dovrà avere scadenza successiva rispetto alla scadenza del contratto, fino allo svincolo da parte dell'Amministrazione comunale.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta dell'amministrazione appaltante.

La garanzia, copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo dopo la scadenza del contratto. La mancata costituzione della garanzia, determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte di ogni amministrazione, che in tal caso aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

ART. 18 - DANNI, ACCERTAMENTO E RESPONSABILITA'

L'Aggiudicatario sarà direttamente responsabile degli eventuali danni derivanti dal comportamento del personale impiegato, al locale, agli arredi, alle attrezzature ed alle dotazioni strumentali consegnate per lo svolgimento del servizio. L'Aggiudicatario dovrà in tal caso, provvedere al rimborso delle spese sostenute per le necessarie riparazioni o per la sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati.

L'accertamento dei danni di cui sopra sarà effettuato dalle singole Amministrazioni Comunali, previa comunicazione, in contraddittorio con il referente dell'Aggiudicatario, con redazione di apposito verbale. Nel caso di assenza del referente dell'Aggiudicatario, si procederà all'accertamento in presenza di due testimoni, anche dipendenti dell'Amministrazione Comunale, senza che l'Aggiudicatario possa sollevare eccezioni di sorta.

ART. 19 - GARANZIA ASSICURATIVA

All'atto della sottoscrizione del contratto di affidamento, quale civilmente responsabile ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, la ditta aggiudicataria assumerà l'obbligo di rimborsare eventuali danni cagionati a terzi, ivi compresa la Stazione Appaltante, in conseguenza di fatti imputabili alla ditta stessa - e/o al suo personale dipendente e/o preposto e/o a qualsiasi soggetto del cui operato debba rispondere - derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi affidati.

Al fine di garantire una maggiore tutela della Stazione Appaltante e dei terzi/utenti del servizio, la ditta dovrà stipulare - od in alternativa dimostrare di possedere - una polizza assicurativa di Responsabilità Civile per danni a persone e/o cose che preveda esplicitamente nella descrizione del rischio - o mediante apposita appendice di estensione su polizza base - l'efficacia delle garanzie



prestate per ogni e qualsiasi rischio derivante dall'espletamento delle attività e/o dei servizi oggetto del presente capitolato.

Si precisa in proposito che:

1. la polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:
 - Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 2.500.000,00 unico per sinistro
 - Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € 2.500.000,00 unico per sinistro
2. in considerazione della tipologia di servizio affidato, la polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
 - danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dall'Assicurato o da lui detenute;
 - danni ai locali e alle cose trovantesi nell'ambito di esecuzione dei servizi e/o lavori;
 - danni arrecati alle cose in consegna e custodia, esclusi i danni da furto.
3. l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture non esonererà in alcun modo la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad essa imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo alla stessa la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati, e pertanto:
 - l'Ente sarà sempre tenuto indenne per eventuali danni non coperti – o coperti parzialmente - dalla polizza assicurativa (garanzie escluse / limiti di indennizzo etc);
 - le eventuali franchigie e/o scoperti presenti nel contratto per specifiche garanzie non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati o imputati all'Ente.

Il contratto assicurativo dovrà avere efficacia per l'intero periodo di durata del servizio affidato, pertanto sino al 2019, ed una copia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benessere.

Nel caso di durata pluriennale del servizio, la Ditta aggiudicataria si impegna inoltre a fornire per tempo all'Ente una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza / appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza.

ART. 20 - PENALITA'

In caso di mancata o incompleta attuazione dei servizi di cui al presente capitolato da parte dell'Aggiudicatario, verranno applicate le seguenti penali:

- a) chiusura o sostanziale inattività del servizio causata da assenza degli addetti: **€ 80 al giorno;**
- b) inosservanza degli orari di apertura al pubblico e di servizio: **€ 40 per ogni mancanza;**
- c) comportamento scorretto o sconveniente nei confronti degli utenti, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio: **€ 100;**
- d) per ogni altra inadempienza o negligenza riscontrata si provvederà all'applicazione di una penalità da un minimo di **€ 40** ad un massimo di **€ 100** per ogni singola inadempienza da determinarsi a giudizio inappellabile del committente.

L'ammontare delle penali sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario, decurtandole in sede di liquidazione del corrispettivo.

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

Nel caso dovessero verificarsi per tutti gli Enti coinvolti almeno dieci segnalazioni complessive di



inadempienza con susseguenti applicazioni di penalità, le Amministrazioni si riservano di disporre la risoluzione del contratto e di procedere ad una nuova aggiudicazione ad altra ditta, incamerando la cauzione, fatta salva ogni ulteriore azione per il risarcimento dei maggiori danni. Le interruzioni del servizio per cause di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per le parti, né ad indennizzi di sorta, purchè tempestivamente notificate.

ART. 21 – RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO

Le Amministrazioni Comunali provvederanno alla risoluzione del contratto nei casi e con le modalità previste dagli artt. 135 e 136 del D.Lgs. 163/2006. Si applicano in tal caso gli artt. 138 e 139 del D.Lgs. 163/2006, come previsto dall'art. 297 del D.P.R. 207/2010.

Sono individuati i seguenti casi di risoluzione di diritto dei contratti di appalto sensi dell'art. 1456 del codice civile:

- a) abbandono dell'appalto, salvo che per cause di forza maggiore;
- b) interruzione non motivata del servizio;
- c) ripetute contravvenzioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge o regolamento relative al servizio;
- d) contegno abitualmente scorretto verso gli utenti da parte del personale adibito al servizio;
- e) inosservanza di uno o più impegni assunti verso l'Ente Appaltante;
- f) gravi violazioni degli obblighi assicurativi e previdenziali, nonché relativi al pagamento delle retribuzioni al personale impegnato nell'esecuzione dell'appalto ex art. 6, comma 8, del D.P.R. 207/2010;
- g) impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora l'Aggiudicatario non provveda all'immediata regolarizzazione;
- h) violazione ripetuta delle norme di sicurezza e prevenzione;
- i) frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- j) concordato preventivo di fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Aggiudicatario;
- k) quando l'Aggiudicatario ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti il presente capitolato;
- l) ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termini del titolo delle disposizioni del libro IV del Codice Civile.

Nei casi succitati le Amministrazioni Comunali si rivarranno, per il risarcimento dei danni e delle spese derivanti, sul deposito cauzionale costituito a garanzia delle prestazioni contrattuali, fatta salva la richiesta di risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Per il recesso si applicano le disposizioni di cui all'art. 134 del D. Lgs. 163/2006.

ART. 22 - FALLIMENTO

In caso di fallimento dell'Aggiudicatario o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, l'Amministrazione comunale potrà, ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.mm.ii., interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta, fino al quinto migliore offerente, escluso l'originario aggiudicatario.

L'affidamento avverrà alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di gara.

ART. 23 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO



Resta vietato all'Aggiudicatario, ai sensi di legge sotto pena di risoluzione "de jure" del contratto e dell'incameramento della cauzione, la cessione del contratto, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163.

ART. 24 - SUBAPPALTO

Il gestore non potrà sub-appaltare la gestione dei servizi o parte di essi, né cedere il relativo contratto.

ART. 25 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NEI CONFRONTI DEL PROPRIO PERSONALE

La ditta aggiudicataria è tenuta:

- a) al rispetto delle norme contrattuali vigenti in materia di salvaguardia dell'occupazione;
- b) ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai pertinenti accordi sindacali vigenti, dai contratti integrativi regionali e dalle tabelle ministeriali;
- c) a corrispondere puntualmente le spettanze economiche dovute agli operatori per le prestazioni da essi assicurate;
- d) a rispettare gli adempimenti contributivi ed assicurativi nei confronti dei soci lavoratori e/o dei dipendenti;
- e) a rispettare per il personale impiegato nelle attività le norme legislative in vigore e gli obblighi assicurativi previsti dal pertinente CCNL di categoria siglato dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale.
- f) a rispettare tutte le norme e le disposizioni di legge in materia di prevenzione infortuni, di igiene, di assicurazione, di malattia, di invalidità, di disoccupazione ed ogni altra disposizione attualmente in vigore riferita alla tutela dei lavoratori, liberando l'Amministrazione Comunale da qualsiasi obbligo e/o responsabilità.
- g) a valutare i rischi e ad individuare le misure di protezione necessarie.

ART. 26 - RISERVATEZZA

Ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003 il Legale Rappresentante dell'Aggiudicatario è nominato responsabile del trattamento dei dati personali utilizzati per le attività di cui al presente Capitolato, e avrà il compito di identificare e nominare gli operatori incaricati di trattamento ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 196/2003 e di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite da ogni singola Amministrazione Comunale.

L'Aggiudicatario si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura comunque acquisite nello svolgimento delle prestazioni oggetto di appalto.

Le notizie relative all'attività dell'Amministrazione, comunque venute a conoscenza del personale dell'Aggiudicatario e/o dal medesimo incaricato in relazione all'esecuzione del contratto, e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo e in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte dell'Aggiudicatario o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi di segretezza sopra descritti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare all'Amministrazione.



ART. 27 - STIPULA DEI CONTRATTI

I rapporti giuridici ed economici inerenti la gestione del rapporto, intercorreranno esclusivamente tra ciascuna singola amministrazione ed il soggetto aggiudicatario, mediante sottoscrizione di apposito contratto.

Tutti gli oneri, diritti di rogito e spese conseguenti alla stipula e registrazione del contratto sono a carico dell'aggiudicatario.

Sono altresì a carico del medesimo soggetto le spese inerenti la pubblicazione dell'avviso di gara e dell'avviso di aggiudicazione.

Ogni ente si riserva la facoltà di iniziare il servizio nelle more della stipulazione dei relativi contratti di appalto.

ART. 28 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Tutte le controversie relative al contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, inadempimento e risoluzione, che non si sia potuto risolvere bonariamente, saranno devolute alla giurisdizione del Giudice Ordinario. Il foro competente sarà unicamente quello di Firenze.

ART. 29 - RINVIO

Per quanto non espressamente contemplato nel presente capitolato si rinvia al codice civile e a quanto disposto dalle norme di legge e regolamento vigenti in materia.
