



## **COMUNE DI MACUGNAGA**

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI**

**INFORMAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI MACUGNAGA**

# **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

### **ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto il Servizio di Informazione Turistica da svolgersi mediante la gestione dell'Ufficio di Informazione Turistica (IAT) del Comune di Macugnaga, Piazza Municipio, in locali di proprietà dell'Ente.

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

### **ART. 2 – DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto ha una durata di cinque anni con decorrenza presuntiva dal 25/03/2024 o comunque dalla data anteriore o successiva che sarà stabilita dal provvedimento di aggiudicazione.

L'Impresa Aggiudicatrice 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 si fissa un compenso annuale a base d'asta di € 24.590,16 oltre IVA di legge.

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.

Il valore complessivo dell'appalto, IVA esclusa, ai sensi dell'art. 147, comma 4 del D.Lgs. 36/2023 ammonta ad Euro 122.950,82 oltre IVA di legge.

### **ART. 4 – SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO**

Presso il Punto di Informazione Turistica dovranno essere esplicitate 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 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, ai servizi sanitari, ecc. esistenti nel territorio del Comune di Macugnaga, della provincia e più in generale della regione Piemonte;
  - 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 il Punto IAT., inoltrando le dovute richieste al Comune ed agli Enti di cui sopra. A fine anno l'Impresa Aggiudicataria presenterà al Comune di Macugnaga 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;
- e) servizio di biglietteria (musei e manifestazioni organizzati dal Comune, trasporti);
- f) istituire nel territorio del Comune di Macugnaga una sede distaccata della società per la gestione dell'Ufficio di Informazione Turistica (IAT);
- g) verifica e monitoraggio pubblicazioni Bandi di finanziamento riguardanti il settore turistico, da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione Comunale;
- h) istituzione e gestione degli sportelli Walser e Pro Loco, in collaborazione con le associazioni di riferimento operanti sul territorio;
- i) istituzione e gestione dello sportello Imposta di Soggiorno, volto a fornire assistenza agli operatori turistici e non, per il versamento dell'imposta dovuta;
- j) esposizione con cadenza settimanale informativa sulle aperture delle attività economiche e ricettive del territorio;
- k) supporto alla gestione delle pratiche di finanziamento sui fondi Regionali e del Distretto Turistico;
- l) predisporre informative sugli eventi da proporre al Distretto Turistico ed agli addetti stampa con valenza settimanale;
- m) istituire e gestire Pacchetti Turistici, in collaborazione con le attività economiche e ricettive del territorio, da proporre ai turisti.

➤ **Servizi al turista:**

- n) predisporre e raccogliere le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrire assistenza al turista nella compilazione;
- o) assistere il turista nel rapporto con enti, servizi sanitari ed assistenziali ed autorità al fine di risolvere i problemi che avesse ad incontrare nel suo soggiorno;
- p) fornire indicazioni circa l'uso di applicazioni informatiche e tecnologiche attive nel territorio (wi fi, applicazioni per smartphone e tablets, ecc.);
- q) 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;
- r) 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;
- s) promuovere e vendere i biglietti del circuito museale locale e quelli per escursioni e manifestazioni organizzate nel Comune. Compatibilmente con la logistica degli uffici, vendere altresì i gadget ed i prodotti editoriali eventualmente esistenti;
- t) aggiornare costantemente il sito internet turistico, 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 e tedesca, collaborando con la ditta incaricata e con la redazione web del Comune;
- u) 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;
- v) 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;

- w) gestire e 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;
- x) dotarsi del materiale di cancelleria necessario all'espletamento del servizio (carta, penne, toner, ecc);
- y) redigere una relazione finale di sintesi circa l'operatività dell'Ufficio IAT, 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 informatici elaborati durante la gestione 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 Responsabile Affari Generali, senza che ciò costituisca pretesa alcuna rispetto al corrispettivo contrattuale.

### **ART. 5 – SEDI OPERATIVE ED ATTREZZATURE**

**Ufficio IAT** Piazza Municipio Macugnaga messo a disposizione del Comune di Macugnaga, dotato dei seguenti servizi ed attrezzature: riscaldamento, luce, arredi, telefono con segreteria, linea ADSL + predisposizione BUL, stampante multifunzione a colori, 1 PC per gli operatori allo sportello.

### **ART. 6 – CALENDARIO E PIANO DEGLI ORARI DEL SERVIZIO**

Il calendario ed il piano degli orari dei servizi presso l'Ufficio IAT proposti dall'aggiudicatario in sede di offerta, potrà essere oggetto di modifica dall'Amministrazione Comunale, con provvedimento espresso dal Responsabile Affari Generali, sulla base di esigenze che potranno emergere rispetto ai flussi turistici.

### **ART. 7 – PERSONALE**

L'Impresa Aggiudicataria, che dovrà avere necessariamente una operativa in Macugnaga, dovrà individuare un referente responsabile che curi i rapporti con l'Amministrazione Comunale appaltante.

Dovrà altresì:

- assegnare all'ufficio IAT di Macugnaga idoneo personale multilingua, con ottima conoscenza della lingua inglese parlata e scritta e buona conoscenza delle lingue francese e tedesco parlate;
- 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 Responsabile Affari Generali. Spetterà all'Amministrazione Comunale, nella figura Responsabile Affari Generali, 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'Impresa Affidataria 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 l'Ufficio IAT 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. 8 – ONERI E ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE**

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

- mettere a disposizione i locali, gli arredi e le attrezzature di cui all'art. 4 per tutta la durata dell'appalto;
- provvedere alla digitalizzazione dell'Ufficio IAT (allestimento apparecchiature e predisposizione strutture); resta a carico dell'Impresa Affidataria l'operatività e la messa a regime del sistema;
- provvedere alla manutenzione straordinaria dei locali dell'Ufficio IAT; la manutenzione ordinaria è a carico dell'Impresa Affidataria;
- consegnare alla ditta aggiudicataria copia delle chiavi per l'accesso ai locali dell'Ufficio IAT;
- restano a carico dell'Impresa Affidataria le utenze di fornitura di elettricità, gas, acqua relativamente ai locali dell'Ufficio IAT, oltre i costi di pulizia dei locali messi a disposizione.

## **ART. 9 – VERIFICHE**

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

- verifica delle capacità relazionali e linguistiche del personale inviato alla gestione dello sportello informativo turistico di Macugnaga;
- 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'Impresa Affidataria, finalizzate a valutare l'azione degli operatori da essa impegnati in termini di efficienza ed efficacia;
- verifiche disposte in qualunque momento dal Responsabile Affari Generali allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all'impresa aggiudicataria;
- all'Impresa Affidataria è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori specifici momenti di verifica e confronto su problemi e questioni autonomamente individuati e comunque pertinenti.

## **ART. 10 – CAUZIONE**

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. 36/2023 l'Impresa Affidataria, prima della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare al Comune di Macugnaga una garanzia fideiussoria in originale, a titolo di cauzione definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, ovvero di importo pari ad € 12.295,08, 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 di Macugnaga;

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 di Macugnaga, che si riserva la facoltà di aggiudicare l'appalto ad altra ditta.

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

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

Alla garanzia definitiva di cui all'art. 117 del Codice dei Contratti si applicano le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8 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. 117, comma 8 del D.Lgs. 36/2023.

## **ART. 11 – DANNI, ACCERTAMENTO E RESPONSABILITA'**

Un apposito verbale di consegna, redatto ed aggiornato periodicamente dall'Amministrazione Comunale di concerto con l'Impresa Affidataria (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'Amministrazione Comunale 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'Impresa Aggiudicatrice 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'Impresa Aggiudicatrice 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'Impresa Aggiudicatrice. Nel caso di assenza del referente dell'Impresa Aggiudicatrice, si procederà all'accertamento in presenza di due testimoni, anche dipendenti dell'Amministrazione Comunale, senza che l'Impresa Aggiudicatrice possa sollevare eccezioni di sorta.

## **ART. 12 COPERTURE ASSICURATIVE**

L'Impresa Aggiudicatrice 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'Impresa Aggiudicatrice 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'Impresa Aggiudicatrice.

**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 a € 2.000.000,00 per sinistro e ad € 1.000.000,00 per persona per sinistro.

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

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

**5.** Copia delle polizze dovrà essere consegnata dall'aggiudicataria 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'Impresa Aggiudicatrice 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. 13 – 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'Impresa Aggiudicatrice, in caso di proclamazione di sciopero, è tenuta a darne comunicazione al Responsabile Affari Generali 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. 14 – CORRISPETTIVO**

Tutte le prestazioni svolte dall'Impresa Aggiudicatrice saranno pagate ai prezzi risultanti dall'offerta. L'Amministrazione Comunale riconoscerà comunque all'Impresa Aggiudicatrice solo il numero di ore effettivamente prestate nel periodo, oltre IVA, al prezzo orario indicato nell'offerta economica.

L'Impresa Aggiudicatrice, bimestralmente, deve presentare al Comune un report contenente le ore prestate presso l'Ufficio IAT, 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 Responsabile Affari Generali, 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'Impresa Aggiudicatrice. Solo successivamente alla comunicazione in merito alla regolarità del report effettuata da parte del Responsabile Affari Generali, l'Impresa Aggiudicatrice presenterà al Protocollo del Comune la fattura di riferimento.

Con il pagamento del corrispettivo come sopra definito, si intendono interamente compensati dall'Amministrazione Comunale 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'Impresa Aggiudicatrice 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. 15 – 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'Impresa Aggiudicatrice, nel rispetto della vigente normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Le fatture devono avere cadenza bimestrale.

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

Ai sensi dell'art. 11, comma 6 del D.Lgs. 36/2023, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, l'Impresa Aggiudicatrice 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 o di verifica di conformità, previo rilascio del DURC.

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

#### **ART. 16 – REVISIONE DEL PREZZO**

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

In relazione allo sviluppo di attività connesse alla progressiva creazione di una DMC (Destination Management Company), per le annualità successive è possibile una revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 36/2023.

La revisione dei prezzi dovrà essere richiesta dall'Impresa Aggiudicatrice entro e non oltre il 30 dicembre di ogni anno, a valere sulla scadenza dell'annualità di gestione successiva e l'Amministrazione Comunale di avvale della facoltà di accogliere o meno tale richiesta, tenendo conto del lavoro svolto e della qualità del servizio offerto.

#### **ART. 17 – PENALITA' E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO**

Qualora nell'esecuzione del servizio venissero riscontrate inadempienze contrattuali da parte dell'Impresa aggiudicatrice, l'Amministrazione Comunale 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'Impresa Aggiudicatrice 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'Amministrazione Comunale.

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'Amministrazione Comunale, salvo comunque quanto successivamente disposto, si riserva di disporre la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del D.lgs 36/2023.

L'Amministrazione Comunale 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 al 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. 18 – DIVIETO DI SUBAPPALTO**

È fatto assoluto divieto all'Impresa Aggiudicatrice di subappaltare in tutto o in parte il servizio oggetto della gara. In caso di violazione del divieto da parte dell'Impresa Aggiudicatrice, l'Amministrazione Comunale dichiara risolto di diritto il contratto.

#### **ART. 19 - CESSIONE DEL CONTRATTO, CESSIONE DEI CREDITI**

È fatto assoluto divieto all'Impresa Aggiudicatrice di cedere a qualsiasi titolo, il contratto a pena di nullità.

È fatto assoluto divieto all'Impresa Aggiudicatrice di cedere a terzi i crediti del servizio effettuato senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione Comunale.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa Aggiudicatrice degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione Comunale dichiara risolto di diritto il contratto.

## **ART. 20 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., l'Impresa Aggiudicatrice 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 Aggiudicatrice 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'Impresa Aggiudicatrice 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. 21 - TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA**

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

L'Impresa Aggiudicatrice 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 GDPR 679/16 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'Impresa Aggiudicatrice 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'Amministrazione Comunale che per l'Impresa Aggiudicatrice;

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 Aggiudicatrice 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. 22 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico dell'Impresa Aggiudicatrice tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelle che fanno carico per legge all'Amministrazione Comunale.

### **ART. 23 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE**

Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 50/2016 il responsabile del procedimento è il Responsabile dell'Area Amministrativa Sig. Meynet Claudio, i cui dati sono di seguito riportati:

- e mail: [protocollo@comune.macugnaga.vb.it](mailto:protocollo@comune.macugnaga.vb.it)
- indirizzo: Comune di Macugnaga – Piazza Municipio 1;
- telefono: 0324 65009;

### **ART. 24 – RINVIO**

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

### **ART. 25 – FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia inerente all'appalto, le procedure di ricorso sono devolute al TAR Piemonte.

È esclusa la competenza arbitrale.

### **ART. 26 – 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.



## COMUNE DI MACUGNAGA

AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI

INFORMAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI MACUGNAGA

# CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO ALLEGATO 1

Tabella degli elementi e sub-elementi discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

N.	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	SUB-ELEMENTI DI VALUTAZIONE		PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
A	SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	40	A.1	<b>MODELLO ORGANIZZATIVO PROPOSTO</b> Completezza ed efficacia dell'assetto organizzativo proposto che presenti nel dettaglio: <ul style="list-style-type: none"><li>• le risorse umane che verranno impiegate;</li><li>• le modalità di turnazione con l'indicazione del numero effettivo di presenze;</li><li>• le competenze, le qualifiche e le mansioni, per tipologia di contratto di lavoro e inquadramento contrattuale di ciascun dipendente.</li></ul> <i>Si precisa che tutti i suddetti aspetti verranno complessivamente valutati e non costituiscono pertanto in alcun modo eventuale indicazione di "sotto elementi / sotto punteggi"</i>	15		
			A.2	<b>PIANO FORMATIVO DI AGGIORNAMENTO</b> Descrizione del piano formativo di aggiornamento interno del personale addetto al servizio	5		
			A.3	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b> Piano descrittivo dell'organizzazione dei modi e dei tempi per il reperimento, lo stoccaggio, il trasporto, la distribuzione e la consegna nelle sedi del materiale promozionale per il turista.	10		
			A.4	<b>OFFERTA GESTIONALE ULTERIORE RISPETTO A QUELLA OBBLIGATORIA</b> Disponibilità a destinare una o più unità di personale che assicuri una presenza in servizio superiore a quella prevista dal Capitolato di gara, in particolare per coprire i periodi stagionali con maggior flusso di turisti in occasione di eventi importanti per la città.		5	
			A.5	<b>ATTIVAZIONE PROGETTI FORMATIVI</b> Attivazione di progetti formativi a studenti del territorio (almeno un tirocinante in servizio per almeno 4 mesi all'anno)			5

B	<b>COMUNICAZIONE ED INTERFACCIA CON IL COMUNE</b>	15	B.1	<p><b>CARATTERISTICHE DI COMUNICAZIONE ED INTERFACCIA CON IL COMUNE</b></p> <p>Piano descrittivo delle caratteristiche di comunicazione ed interfaccia con il Comune.</p> <p><i>Per la valutazione si utilizzeranno in via preferenziale i seguenti criteri motivazionali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Approccio metodologico proposto relativo alle forme di comunicazione per risolvere le varie problematiche riscontrate e per migliorare l'informativa ed attenuare i disagi.</i></li> </ul>	15		
C	<b>GESTIONE DEI SUPPORTI DIGITALI DI PROMOZIONE TURISTICA</b>	15	C.1	<p><b>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SUPPORTI DIGITALI PER LA PROMOZIONE TURISTICA</b></p> <p>Descrizione inerente organizzazione, mezzi e personale che si intendono dedicare per lo svolgimento della gestione dei siti internet e social network, finalizzati alla promozione turistica del Comune di Macugnaga e della Valle Anzasca, con particolare riferimento alla creazione di un calendario eventi annuale che interessi l'intera valle.</p>	15		
<b>TOTALE</b>		<b>70</b>			60	10	