



COMUNE DI IMPRUNETA
CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Oggetto: AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA TURISTICA - DETERMINA A CONTRARRE ATTRAVERSO PROCEDURA NEGOZIATA CON MANIFESTAZIONE DI INTERESSE AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2 LETT. B DEL D. LGS. 50/2016 – CIG 9301184BD7

ALLEGATO

CAPITOLATO D'APPALTO

Il Responsabile del Servizio
Sviluppo Cultura e SUAP
dott. Gianluca Bertini

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici del Comune di Impruneta.

**GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA TURISTICA DEL
COMUNE DI IMPRUNETA
CIG 9301184BD7**

CAPITOLATO D'APPALTO

PREMESSA

La presente procedura ha come oggetto la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica (di seguito IAT) del Comune di Impruneta situato presso l'immobile denominato "Loggiato del Pellegrino", che dovrà essere erogato in conformità a quanto previsto dalla L.R. Toscana n. 86/2016 e dal relativo Regolamento di attuazione approvato con D.P.G.R. n.47 R/2018, oltre a un'attività di supporto in occasione di eventi che si svolgono nei locali stessi, ad un'attività di promozione del territorio attraverso gli strumenti a disposizione e di gestione totale dell'area destinata all'esposizione vendita di prodotti tipici del territorio, come di seguito dettagliato.

ART. 1 - DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO ED ATTIVITÀ DELL'UFFICIO IAT

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 IAT svolge funzioni di accoglienza ed informazione su ogni aspetto che possa agevolare ed orientare il turista nella preparazione del suo soggiorno e nello svolgimento dello stesso, nonché facilitarlo nella sua permanenza nel territorio.

Sede dell'ufficio IAT:

- "Loggiato del Pellegrino", situato in Piazza Buondelmonti n. 21, n.22 in Impruneta. Il locale è sede ideale di riunioni, congressi, mostre, convegni, concerti, attività seminariali, presentazioni di pubblicazioni, iniziative di tipo turistico, culturale, di promozione del territorio e di prodotti enogastronomici, industriali e commerciali. Lo stesso può essere concesso in uso a enti, istituzioni, associazioni e privati profit e non profit che ne facciano richiesta all'Amministrazione per l'organizzazione di iniziative. Il Loggiato del Pellegrino è un immobile disposto completamente su un piano e diviso in due arcate, una destinata principalmente, ma non esclusivamente a sala conferenze e sala matrimoni ed una destinata ad esposizioni. A questo si aggiungono dei locali destinati ad uso tecnico o magazzino. E' dotato di un impianto di filodiffusione, video-diffusione e wi-fi.

L'ufficio IAT sarà posto nella parte di locale individuato in planimetria.

Le attività che l'Ufficio IAT dovrà svolgere sono le seguenti:

A) Servizio di accoglienza ed informazione turistica.

L'Ufficio IAT dovrà fornire informazioni in merito all'offerta turistica relativa al territorio del Comune di Impruneta e del territorio dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina del quale fa parte, secondo quanto espressamente indicato nell'allegato B al Decreto Presidente Giunta Regione Toscana n. 47 R/2018 e s.m.i..

In particolare, gli operatori dovranno:

- 1)** fornire, di persona o per via telematica, **informazioni** esaustive ed aggiornate, almeno in

lingua italiana ed inglese ed in forma gratuita, in merito a:

- **offerta turistica** relativa all'ambito territoriale del Comune di Impruneta, del territorio dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina ed in generale sull'offerta turistica del territorio regionale;
- **risorse** storico–artistiche e naturalistiche e relative accessibilità, offerta enogastronomica ed artigianale con particolare attenzione ai progetti di valorizzazione o garanzia dell'Amministrazione Comunale o Enti sovracomunali (Marchio C.A.T. e De.Co. Impruneta), itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito territoriale di appartenenza, indicando orari e localizzazioni o altri progetti organizzati dalla stessa Amministrazione Comunale ovvero soggetti terzi del territorio comunale;
- **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, ristorazione, ecc.);

Le informazioni del presente punto uno dovranno essere **inserite** e tenute costantemente **aggiornate** in apposita **Banca Dati** da condividere con l'Amministrazione e altri Enti sovracomunali con i loro strumenti (a titolo non esaustivo piattaforma MAKE IAT) , in tutti i suoi canali promoturistici o istituzionali, ed anche all'interno dei social e blog dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina e dei siti web www.feelflorence.it e www.visittuscany.com e di quelli specifici dedicati allo IAT;

2) fornire **assistenza** al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente nella relativa prenotazione, nonché **organizzazione**, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;

3) **gestire**, in collaborazione con le realtà produttive del territorio, un'area interna al Loggiato del Pellegrino, nelle misure permesse dalla legge e da Regolamenti comunali vigenti, di esposizione e di vendita diretta di prodotti tipici del territorio;

4) garantire la **distribuzione** di:

- **materiale informativo o promozionale** sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva, di ristorazione e sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita ed escursione nel territorio, sulle attrattive turistiche locali, dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina 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.) o fornito dal gestore del servizio di back office dell'Ambito Firenze a Area Fiorentina. Ulteriore materiale pubblicitario ed informativo potrà essere messo in distribuzione solo previa preventiva autorizzazione del committente;

- apposite schede di rilevazione di **customer satisfaction** da condividere con l'Amministrazione e altri Enti sovracomunali con i loro strumenti (a titolo non esaustivo piattaforma MAKE IAT) sulle quali dovranno essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi, da concordare con il Committente e da trasmettere tempestivamente al medesimo;

5) **collaborare** con gli infopoint facenti parte dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina e con il gestore del servizio di back office dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina per la preparazione di itinerari e materiale promozionale a carattere sovracomunale, se richiesto dall'utenza;

6) annotare su un apposito **registro** il numero dei visitatori giornaliero, della loro provenienza e dell'orario di visita, al fine di elaborare report sull'andamento delle visite e della partecipazione alle varie iniziative e scattare **fotografie o brevi video** durante lo svolgimento di iniziative all'interno o fuori dei locali. Tale banca dati resterà in piena gestione e proprietà dell'Amministrazione Comunale e degli altri enti sovracomunali indicati (Es. piattaforma MAKE IAT)

;

7) fare attività di **direct marketing**, via email e via telefono, anche mediante la predisposizione di una apposita newsletter organizzata per categorie di utenti destinatari, in merito agli eventi e alle attività che si svolgono sul territorio comunale per massimizzarne la partecipazione di pubblico e turisti. La newsletter/comunicazione dovrà essere in italiano e inglese e riportare immagini inerenti gli eventi trattati;

8) **collaborare** con gli **operatori turistici** e con gli **Enti del Terzo Settore/Associazioni** presenti sul territorio comunale per la preparazione di itinerari e pacchetti di visita ed esperienziali.

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

- promozione di progetti, eventi e manifestazioni culturali promosse o organizzate dal Committente, dalle Associazioni del territorio o dalle Proloco locali, attraverso attività di direct marketing, diffusione sui social e affissione di eventuali locandine nei luoghi preposti;
- raccolta di prenotazioni, iscrizioni per iniziative e manifestazioni promosse dal Comune, Enti, Proloco o Associazioni locali;
- accoglienza e organizzazione di tour, con eventuale servizio di interpretariato (previo accordo fra le parti), per ospiti dell'Amministrazione e giornalisti;
- partecipazione agli incontri organizzati dal Back Office Ambito Firenze ed Area Fiorentina per lo sviluppo di prodotti turistici, e alla formazione specifica organizzata dagli enti coinvolti nella gestione del turismo quali, a titolo non esaustivo, Toscana Promozione Turistica, ANCI e Regione Toscana, mirata alla messa in rete degli IAT e all'utilizzo delle piattaforma MAKE e MAKE-IAT impiegati per i siti istituzionali di promozione turistica, anche in orario differente da quello di apertura dello IAT;
- gestione condivisa di un calendario eventi con l'Amministrazione Comunale e nello specifico con i Servizi interessati.

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. Per queste attività di prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento effettuate presso gli uffici IAT, limitatamente al turismo in entrata in Toscana, si deve usare la propria denominazione nei contratti stipulati con gli utenti e nei documenti fiscali;
- **vendita** e assistenza all'acquisto biglietti per trasporto pubblico locale;
- attività di **produzione, organizzazione, vendita** e distribuzione di **"pacchetti turistici"** o di singoli servizi turistici (ad es. visite guidate in aziende agrituristiche, vitivinicole o cantine, ecc.);
- raccordo con la D.M.C. di Ambito Firenze ed Area Fiorentina per la **pubblicazione** di proposte commerciali e esperienze (in italiano e inglese) sui social e blog dell'Ambito Firenze ed Area Fiorentina, www.feelflorence.it e www.visittuscany.com.

Per il servizio di prenotazione di cui all'art. 6 del DPGR 47 R/2018 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 o del costo del servizio turistico. 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 tutte le attività legate alla fornitura dei servizi di natura commerciale e non, nei contratti stipulati con gli utenti e nei contratti fiscali, l'agenzia dovrà utilizzare la propria denominazione e

ragione sociale.

ART. 2 – ULTERIORI ATTIVITÀ SPECIFICHE DA SVOLGERE PRESSO “LOGGIATO DEL PELLEGRINO”

Ulteriori attività richieste per il Loggiato del Pellegrino sono le seguenti:

2.1) Attività di supporto in occasione di eventi che si svolgono nel Loggiato del Pellegrino in orario di **apertura dello IAT:**

- **accoglienza e sorveglianza** in occasione di mostre, esposizioni, convegni o eventi che si svolgono nei locali del Loggiato del Pellegrino: eventuali registrazione accessi, fornitura di informazioni base sull'evento in svolgimento, assistenza in generale (a titolo di esempio: accensione/spegnimento impianto audio per microfoni o dell'impianto di riscaldamento stanze), vigilanza dei luoghi accessibili ai visitatori, finalizzata a garantire il diretto controllo visivo dei locali e degli spazi nella salvaguardia di beni, opere ed attrezzature presenti, riordino delle sale dopo l'utilizzo (le pulizie sono a carico del Comune). In termini di sorveglianza si intende anche a livello di attestato prevenzione antincendio e di attestato di pronto soccorso sanitario da parte del personale individuato per l'erogazione del servizio;
- provvedere alla regolare e costante **apertura e chiusura** degli spazi e dei locali del Loggiato in cui si svolgono mostre e congressi negli orari concordati, con particolare attenzione all'inserimento ed al disinserimento dei sistemi di **allarme**.

2.2 - assistenza in occasione di matrimoni celebrati nel Loggiato del Pellegrino:

Il Loggiato del Pellegrino è “casa comunale” individuata, ai sensi dell'art. 106 C.C., con Delib. C.C. di Impruneta n. 113 del 15/12/2016 e ss.mm.ii.

E' richiesta la sistemazione sala prima e dopo la cerimonia (spostamento sedie, suppellettili, ecc.), previo confronto con i competenti Uffici comunali. Si precisa che l'addobbo della sala è a carico dei richiedenti la celebrazione. I matrimoni sono effettuati su richiesta degli interessati secondo le modalità stabilite dal Regolamento comunale per la celebrazione dei matrimoni e per le dichiarazioni delle unioni civili approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 113 del 15/12/2016 e ss.mm.ii. L'Affidatario si farà carico dell'apertura, sorveglianza e chiusura anche qualora i matrimoni vengano celebrati in orario diverso dall'orario di apertura successivamente indicato e del riordino delle sale dopo l'utilizzo. A tal fine l'affidatario dovrà confrontarsi con i competenti uffici comunali per tutti gli adempimenti necessari. Per ogni altro aspetto relativo la celebrazione dei matrimoni si rimanda al vigente Regolamento Comunale di Impruneta.

2.3 - altri servizi:

- biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli, manifestazioni, esposizioni, musei;
- gestione di uno spazio espositivo di prodotti di artigianato locale o provenienti dalle aziende agricole locali, con possibilità di vendita diretta. La tipologia di materiale da porre in esposizione e l'allestimento della stessa dovranno essere concordati con l'Amministrazione, previa presentazione di un apposito progetto grafico.

ART. 3 – LUOGO DI SVOLGIMENTO

I servizi oggetto del presente appalto si svolgeranno c/o il Loggiato del Pellegrino, Immobile di proprietà del Comune di Impruneta.

L'Amministrazione Comunale si riserva espressamente il diritto di utilizzare i locali adibiti ad ufficio IAT in particolari circostanze legate alla promozione turistica, ad attività culturali, ecc., concordando con il gestore del servizio di informazione e accoglienza turistica 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.

L'Amministrazione Comunale, alla scadenza contrattuale, rientrerà 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.

L'amministrazione comunale ha la facoltà di disporre, in relazione a ciò, ispezioni e controlli.

L'amministrazione comunale si riserva la possibilità di trasferire in altra sede l'ufficio IAT, garantendo l'idoneità dei locali e delle attrezzature.

ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario provvederà alla gestione degli uffici informazioni turistiche con proprio personale qualificato, come da offerta presentata in sede di gara e *come richiesto da normativa regionale vigente e relativi allegati*.

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 in sede di gara, tenendo conto 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.

ART. 5 – ORARIO

Per lo svolgimento del servizio è richiesto un **monte orario annuo complessivo di 1700 ore, comprensivo di 16 ore annue per aperture straordinarie**, di cui:

- massimo 10 ore per la celebrazione dei matrimoni (qualora queste ore non venissero utilizzate nell'anno solare, saranno impiegate per eventuali aperture straordinarie);
- massimo 6 ore per attività di formazione specifica proposta da Enti terzi e/o momenti di incontro con il back office di Ambito o gli operatori turistici del territorio (qualora queste ore non venissero utilizzate nell'anno solare, saranno impiegate per eventuali aperture straordinarie).

Il totale di ore in tre anni ammonta a **5.100** ore.

L'**orario di apertura** al pubblico dello IAT sarà articolato, indicativamente, come a seguire:

- giorno di chiusura per l'intero periodo contrattuale lunedì
- bassa stagione I° periodo (gennaio, febbraio, marzo, novembre, dicembre): venerdì, sabato e domenica 16.00-19.00
- bassa stagione II° periodo (aprile, maggio, ottobre): mercoledì e giovedì 16-19 - martedì 10-13 - venerdì, sabato e domenica 10-13, 16-19

- alta stagione I° periodo (giugno, settembre): martedì e mercoledì 10-13 - giovedì, venerdì, sabato e domenica 10-13, 16.30-19.30
- alta stagione II° periodo (luglio, agosto) – con apertura serale: martedì e mercoledì 10-13 - giovedì, venerdì, sabato e domenica 10-13, 17-23
- l'Ufficio resterà aperto tutto l'anno ad esclusione delle festività del S. Natale e della Pasqua.

Eventuali modifiche agli orari di apertura dell'ufficio IAT saranno comunicate all'aggiudicatario con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo. Le interruzioni del servizio per cause di forza maggiore non danno luogo a responsabilità od onere alcuno per il Comune e saranno comunicate tempestivamente all'aggiudicatario.

Gli operatori dell'aggiudicatario dovranno lasciare i locali al termine del servizio, secondo gli orari contrattualmente definiti, custodire le chiavi di accesso ricevute con la massima attenzione e non cederle ad altri.

ART. 6 – CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio dovrà avere un inquadramento professionale idoneo al servizio da espletare a garanzia della qualità della prestazione e secondo le normative vigenti. L'aggiudicatario dovrà attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nelle mansioni oggetto del presente capitolato le condizioni normative e retributive risultanti dal CCNL utilizzato.

Il personale addetto al servizio deve possedere le caratteristiche di cui all'allegato B del DPGR n. 47/R/2018 ed in particolare:

- possedere almeno il diploma di scuola media superiore;
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici;
- possedere la conoscenza almeno di livello B1 ai sensi del Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra francese, tedesco e spagnolo;
- frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana. La partecipazione ai corsi di formazione di cui sopra deve essere riportata in un apposito registro a cura del gestore degli uffici informazioni e dovrà svolgersi non in orario di servizio.

Il personale dovrà inoltre avere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico e conoscere la lingua italiana. Essere in grado di operare con i principali browser per la navigazione ed il conseguente uso di motori di ricerca, i principali gestori di posta elettronica e social, nonché i portali promo turistici dell'Ente ed i loro gestionali.

Il personale dovrà attenersi alle disposizioni ed alle norme di sicurezza individuale e per l'utilizzo dei mezzi d'opera, nonché alle prescrizioni contenute nei piani/protocolli di sicurezza predisposti dall'Ente, anche in riferimento alle disposizioni anti covid – 19.

L'Aggiudicatario, all'atto dell'inizio dell'attività, dovrà comunicare per iscritto i nominativi degli operatori assegnati al Servizio, individuando fra questi il coordinatore/referente. Eventuali sostituzioni di personale dovranno essere comunicate con un anticipo di tre giorni al Referente Tecnico indicato dall'Amministrazione. 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 curriculum 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.

L'organizzazione, la realizzazione e le spese della formazione del personale sono a carico dell'aggiudicatario.

ART. 7 - DURATA DELL'APPALTO

1. La durata dell'affidamento è stabilita in anni tre con decorrenza dalla data indicata nel provvedimento di aggiudicazione.

2. L'Amministrazione Comunale si riserva di dare avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza secondo quanto previsto dall'art. 32 comma 8 del D. Lgs. n. 50/2016.

3. Alla scadenza contrattuale, il rapporto è risolto di diritto, senza bisogno di disdetta. L'Amministrazione Comunale, come da art. 106 comma 11 del D. Lgs. 50/2016, con provvedimento notificato all'aggiudicatario almeno 15 prima, può comunicare la necessità di proseguire il rapporto nelle more dell'espletamento di nuova gara, ferme restando le condizioni stabilite in sede di aggiudicazione.

4. In considerazione dell'emergenza sanitaria in corso dovuta covid - 19, l'Amministrazione si riserva la possibilità di sospendere il servizio in conseguenza di provvedimenti restrittivi delle Autorità competenti secondo quanto previsto dall'art. 107 del D.lgs. n. 50/2016.

ART. 8 - IMPORTO DELL'APPALTO

1. Il valore complessivo dell'appalto è stimato in **€. 120.000,00 IVA esclusa**.

2. Il corrispettivo del servizio sarà determinato dall'importo aggiudicato in sede di gara.

3. Il prezzo totale è comprensivo di ogni onere e spesa necessaria per l'espletamento del servizio richiesto.

4. Non sono ammesse offerte parziali, determinate, condizionate, pari o superiori alla cifra posta a base d'asta.

5. Il costo della manodopera è stimato nella percentuale presuntiva pari al 95% dell'importo complessivo dell'appalto, calcolato con riferimento ai CCN attinenti alle mansioni richieste.

6. Ai sensi dell'art. 106 c. 12 del D.Lgs. 50/2016, l'Amministrazione Comunale "qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto di risoluzione del contratto".

ART. 9 – OBBLIGHI A CARICO DEL COMMITTENTE

Il Committente sosterrà le seguenti spese:

- messa a disposizione dei locali e relativi oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria, pulizia, utenze (gas, acqua, telefono, ADSL, elettricità, wifi);
- messa a disposizione di arredi, attrezzature d'ufficio e strumentazione informatica e loro manutenzione, come indicato nell'allegato B del DPGR 47/R/2018 lett. d.

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

ART. 10 - 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; garantire, per quanto possibile, la stabilità del personale impiegato, limitando il turnover al tempo minimo indispensabile al fine di assicurare efficienza e uno standard qualitativo costante del servizio; garantire personale formato sotto il profilo della prevenzione incendi e pronto soccorso sanitario;
- c) 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;
- d) farsi carico della formazione degli operatori impiegati nei servizi e dei loro eventuali sostituti, con particolare attenzione alle funzioni legate ai servizi oggetto dell'appalto;
- e) accettare l'installazione di apparecchiature e di ogni altra strumentazione che l'Amministrazione Comunale riterrà utile installare (monitor, touchscreen, PC, ecc.);
- f) presentare entro il 10 di ogni mese i prospetti relativi al flusso di visitatori del mese precedente su modelli concordati con il committente;
- g) presentare entro il 30 gennaio di ciascun anno una relazione all'attività svolta (numero contatti, numero prenotazioni effettuate, attività svolte, ecc.);
- h) munirsi dei necessari titoli abilitativi per la gestione dei servizi da svolgere, sollevando espressamente l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità conseguente alla gestione medesima;
- l) custodire i locali forniti con tutte le attrezzature ed i beni inclusi, della cui custodia l'aggiudicatario è pienamente responsabile;
- m) informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
- n) disponibilità ad accogliere stagisti ai fini della formazione in materia turistica e linguistica;
- o) munire tutto il personale di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro;
- p) far partecipare il personale addetto alla formazione specifica organizzata dagli enti coinvolti nella gestione del turismo quali, a titolo non esaustivo, Toscana Promozione Turistica, ANCI e Regione Toscana, mirata alla messa in rete degli IAT e all'utilizzo delle piattaforma MAKE e MAKE-IAT impiegati per i siti istituzionali di promozione turistica;
- q) attenersi a quanto indicato nel codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013 per quanto applicabile, in particolare a quanto previsto all'art. 12 "rapporti con il

pubblico”.

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 dell'Ente appaltatore e rimangono tali anche dopo la scadenza del contratto di appalto.

ART. 11 RESPONSABILITÀ E ONERI ASSICURATIVI

1. Qualsiasi mancanza degli obblighi previsti dal presente capitolato sarà accertata dal Responsabile del procedimento. Nella conduzione e gestione dei servizi, l'aggiudicatario dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati. E' obbligo dell'aggiudicatario adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai lavori, dei cittadini e di chiunque altro fruiscia della struttura e dei servizi bibliotecari. In caso di danni a persone o cose, derivanti dall'inosservanza di tale obbligo, la responsabilità civile è a carico dell'aggiudicatario, intendendosi integralmente sollevata l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità.

2. L'aggiudicatario, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, si obbliga a stipulare o presentare copia della propria polizza assicurativa con primaria Compagnia Assicuratrice per la copertura contro i rischi di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT/O) per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta. Tale copertura (RCT/O) dovrà prevedere i seguenti massimali minimi: - Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 1.000.000,00 unico per sinistro; - Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € 1.000.000,00 unico per sinistro;

- Massimale per sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: € 1.000.000,00. L'aggiudicatario consegnerà all'Amministrazione Comunale copia integrale dei documenti contrattuali di compagnia regolarmente quietanzati (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) prima dell'inizio del servizio, al fine di raccogliere il preventivo benessere. Al termine di ciascuna annualità assicurativa l'aggiudicatario dovrà presentare all'Ente concedente una copia degli atti attestanti l'avvenuto rinnovo e relativo pagamento del premio (quietanze/appendici). In ogni caso le eventuali franchigie, scoperti e limitazioni di copertura presenti nella polizza restano a totale carico dell'aggiudicatario. In caso di sinistro, il risarcimento liquidato in termini di polizza sarà dalla Compagnia Assicuratrice pagato direttamente all'Amministrazione Comunale per i beni, immobili e mobili, di proprietà della medesima. In ogni caso, ove il valore da risarcire per danni arrecati a persone e/o cose ecceda i singoli massimali/capitali previsti dalla predetta polizza, l'onere relativo dovrà intendersi a totale carico dell'aggiudicatario. La polizza di assicurazione dovrà prevedere l'espressa rinuncia da parte della compagnia di Assicurazione a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Impruneta dei suoi amministratori e dipendenti. Il mancato mantenimento in vigore, anche parziale, delle garanzie previste nella polizza assicurativa, così come la loro significativa riduzione, costituisce grave inadempimento, con conseguente risoluzione del contratto.

ART. 12 - PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione dell'appalto verrà effettuata con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, come previsto all'art. 95, comma 3, lett. a), del D. Lgs. 50/2016, secondo i seguenti parametri di valutazione e per un

massimo di 100 punti così suddivisi:

a) offerta tecnica: massimo 80 punti

b) offerta economica: massimo 20 punti.

OFFERTA TECNICA:

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta tecnica è pari a 80 punti.

L'offerta tecnica deve essere articolata attraverso una specifica relazione in cui il soggetto partecipante alla gara dovrà descrivere la propria proposta organizzativa operativa e qualitativa di gestione del servizio, con puntuale descrizione di tutti gli aspetti riferiti ai criteri di valutazione indicati nella tabella seguente, in maniera da consentire alla commissione giudicatrice la valutazione dei criteri ivi previsti.

La relazione relativa all'offerta tecnica dovrà essere composta obbligatoriamente da max 5 pagine formato A4 carattere Times New Roman dimensione 12. Le pagine eccedenti rispetto al numero massimo indicato non saranno oggetto di valutazione.

All'elaborato tecnico potrà essere allegata eventuale ulteriore documentazione, anche di carattere digitale, che non sarà computata nel numero massimo di pagine consentito per la presentazione del progetto tecnico.

La Commissione giudicatrice valuterà il progetto tecnico, nelle sue diverse componenti e in relazione agli aspetti più organizzativi e gestionali, in base al grado di adeguatezza, specificità e concretezza.

I contenuti dell'offerta tecnica sono contrattualmente impegnativi e vincolanti per il concorrente nell'eventualità di aggiudicazione a suo favore.

La valutazione del progetto tecnico di ogni concorrente avverrà, distintamente per ciascuno dei criteri di valutazione, attribuendo i punteggi come di seguito indicato:

documentazione presentata	criteri	punti
Progetto tecnico gestionale: massimo 40 punti Il progetto sarà valutato sulla base della relazione descrittiva presentata che dovrà dettagliare la programmazione delle attività e delle relative modalità di svolgimento, la tempistica (tenendo conto anche delle scadenze indicate nel presente capitolato).	1. Modalità di gestione e organizzazione dello IAT	Fino ad un massimo di 20 punti: valutazione della relazione descrittiva del progetto in base alla completezza delle informazioni contenute rispetto ai servizi richiesti e alla chiarezza espositiva. Sarà valutata anche la miglior soluzione di gestione del personale, tenendo conto degli orari di apertura, delle modalità di turnazione e di eventuale sostituzione del personale.
	2. Modalità di individuazione, acquisizione e organizzazione delle informazioni	Fino ad un massimo di 10 punti. Sarà valutata la frequenza di aggiornamento, la tipologia delle fonti e le modalità organizzative e gestionali proposte per garantire la completezza e la condivisione delle informazioni, incluse soluzioni e modalità di condivisione con l'Amministrazione della Banca

		Data delle informazioni.
	3. 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 a tutti gli operatori turistici operanti sul territorio comunale.
	4. Modalità di promozione della destinazione turistica	Fino ad un massimo di 5 punti. Saranno valutate le proposte di promozione della destinazione turistica e dei pacchetti turistici locali.
Curricula aggiudicatario e personale impiegato: massimo 25 punti	5. Valutazione della qualità tecnica mediante esame della qualificazione e dell'esperienza professionale dell'aggiudicatario e del personale addetto.	Fino ad un massimo di 12 punti per le attività pregresse: saranno assegnati punti 1 (uno) per ogni trimestre di esperienza maturata dal concorrente nel triennio 2019/2020/2021 nella fornitura di servizi attinenti all'attività di informazione ed accoglienza turistica per conto di enti pubblici o di promozione di altre destinazioni. Non saranno considerati periodi

		inferiori a mesi 3.
		Fino ad un massimo di 13 punti per i curriculum del personale: saranno valutate positivamente l'esperienza, la formazione, la professionalità e le competenze del personale proposto per il servizio nelle attività richieste dal Capitolato. Il presente punteggio sarà così ripartito: <ul style="list-style-type: none"> - max 5 punti per l'esperienza lavorativa maturata nei servizi oggetto dell'appalto; - max 5 punti per titoli di studio e formazione specifica nei servizi oggetto dell'appalto; - max 3 punti per la conoscenza di ulteriori lingue straniere, oltre a quelle richieste nel Capitolato.
Proposte migliorative ed elementi aggiuntivi che	6. Offerta di ore aggiuntive ulteriori	max 10 punti.

non dovranno costituire oneri aggiuntivi per l'Amministrazione: massimo 15 punti	rispetto a quanto richiesto dal presente Capitolato.	
	7. Proposte di ulteriori servizi o attività aggiuntivi.	max 5 punti.

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi ai criteri discrezionali:

- ogni commissario attribuirà un coefficiente (coefficiente K) corrispondente ad un giudizio di merito;
- verrà effettuata la media fra i coefficienti K assegnati dai 3 commissari ottenendo così un coefficiente medio;
- il coefficiente medio sarà moltiplicato per il punteggio relativo al criterio/subcriterio di riferimento.

GIUDIZIO COEFFICIENTE CORRISPONDENTE AL GIUDIZIO (K):

Ottimo = 1

Molto buono = 0,75

Buono = 0,50

Discreto = 0,25

Sufficiente = 0.

I punteggi verranno considerati con al massimo due cifre decimali, arrotondando l'eventuale terza cifra decimale all'unità superiore se uguale o maggiore di cinque e all'unità inferiore se minore di cinque. La commissione non procede alla valutazione dell'offerta economica qualora il concorrente non raggiunga nell'offerta tecnica il punteggio minimo di 45 punti.

OFFERTA ECONOMICA:

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica è pari a **20** punti.

L'offerta economica deve essere espressa in ribasso rispetto alla **base d'asta di € 120.000,00 (IVA esclusa) valore posto a base di gara.**

Il concorrente dovrà indicare il prezzo complessivo offerto per lo svolgimento del servizio comprensivo dei costi della sicurezza aziendale, che tenga conto di ogni onere connesso o derivante dallo svolgimento del servizio.

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

Per la valutazione dell'offerta economica sarà assegnato il punteggio massimo all'offerta economica con il prezzo più basso fra tutte le offerte presentate.

Il punteggio alle altre offerte verrà attribuito secondo la formula presente sul Sistema START, denominata "Proporzionalità Inversa":

$$P_i = O_{min} * P_{max} / O_i$$

dove:

O_{min}: offerta economica più bassa

P_i: punteggio assegnato all'offerta economica i-esima

P_{max}: punteggio assegnato all'offerta migliore (20 punti)

O_i: importo offerto dell'offerta in valutazione

Si procederà all'aggiudicazione in favore del concorrente che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto, pari alla sommatoria tra punteggio complessivo ottenuto per l'offerta tecnica e quello ottenuto per l'offerta economica. In caso di parità di punteggio, si procederà

all'aggiudicazione al concorrente la cui offerta tecnica abbia ottenuto maggiore punteggio; in caso di parità di punteggio assoluto si procederà all'individuazione dell'aggiudicatario mediante sorteggio in pubblica seduta.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà insindacabile, senza che i concorrenti possano reclamare alcuna pretesa al riguardo o diritti a risarcimenti o indennizzi di sorta:

- di aggiudicare il servizio anche in caso di presentazione di una sola offerta, se ritenuta valida;
- di non aggiudicare la gara nel caso in cui le offerte risultino irregolari o inaccettabili ovvero inadeguate, ai sensi dei commi 8, 9 e 10 dell'art. 56 del Codice, e/o per mutate esigenze del servizio e/ o sopravvenuti motivi di pubblico interesse;
- di sospendere ed aggiornare le operazioni di gara.

ART. 13 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

1. **Requisiti generali:** il concorrente dovrà dichiarare ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 di non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. Il possesso dei requisiti generali di cui al presente punto dovrà essere dichiarato all'interno del Documento di Gara Unico Europeo, parte III.

2. **Requisiti di capacità economica e finanziaria:** il concorrente dovrà presentare idonee referenze bancarie, in originale, rilasciate da istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi della L. 385/1993, sottoscritte in data non successiva a quella di scadenza della gara, attestanti un'idonea capacità economica e finanziaria dell'impresa al fine dell'esecuzione del servizio oggetto della presente gara.

3. Requisiti di idoneità professionale:

a) (se impresa italiana o straniera avente sede operativa e/o legale in Italia):

a.1- iscrizione alla competente Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato

a.2- possedere il seguente codice ATECO primario: 79.11 - Agenzia di viaggio, ed essere in grado di svolgere le funzioni di cui alle lettere b e c del comma 1 dell'art. 87 della L.R.T. 86/2016 che dovranno essere esplicitate nell'oggetto sociale della visura camerale;

- (se impresa straniera) essere in possesso di equivalente dichiarazione di iscrizione al registro professionale dello Stato di appartenenza.

b) (se Cooperative o Consorzi di Cooperative), oltre al requisito di cui alla precedente lettera a, anche l'iscrizione, alla data del data del presente bando, ad una delle sezioni dell'Albo Nazionale delle società cooperative di cui al Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 23.06.2004 e s.m.i.

Il possesso dei requisiti di cui al presente comma 3 deve essere dichiarato esclusivamente con la compilazione della sezione apposita nella parte IV del D.G.U.E.

I concorrenti dovranno dimostrare di possedere tutti i requisiti di idoneità professionale sopra riportati, con le specifiche indicate di seguito:

- in caso di operatore raggruppato, il requisito di idoneità professionale di cui al punto a.2 dovrà essere posseduto dal soggetto mandatario/capogruppo del raggruppamento/consorzio ordinario di concorrenti;

- in caso di consorzi ex art. 45 c. 2 lett. b) e c) del D.Lgs. 50/2016 , il requisito di idoneità professionale di cui al punto a.2 dovrà essere posseduto dal soggetto/dai soggetti indicato/i quale/i esecutore/i del servizio.

4. Requisiti di capacità tecnica e professionale:

La capacità tecnica dovrà essere dimostrata mediante dichiarazione concernente l'elenco dei principali servizi analoghi prestati negli anni 2019/2020/2021 (fatto salvo quanto previsto dall'allegato XVII parte II del codice lett. a punto ii ultimo periodo) con l'indicazione degli importi, comunque non inferiore ad € 50.000,00 (IVA escl.) complessivi per il triennio, 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.

Il possesso del requisito di cui alla presente comma 4 deve essere dichiarato esclusivamente con la compilazione della sezione apposita nella parte IV del D.G.U.E.

È vietato il ricorso all'istituto dell'avvalimento di cui all'art. 89 del Codice dei Contratti per la soddisfazione dei requisiti di idoneità professionale.

ART. 14 SOPRALLUOGO

Il soggetto che intende partecipare alla procedura di gara ha l'obbligo di recarsi presso il Loggiato del Pellegrino per il sopralluogo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal legale rappresentante del soggetto concorrente o da persona munita di apposita delega, previo appuntamento da concordare con il Servizio Sviluppo, Cultura e Suap scrivendo ad uno dei seguenti indirizzi mail: g.bertini@comune.impruneta.fi.it; f.ricci@comune.impruneta.fi.it

Il concorrente dovrà prendere conoscenza delle condizioni dei locali, nonché di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla determinazione dei prezzi, delle condizioni contrattuali e sull'esecuzione del servizio. Verrà rilasciato apposito attestato di avvenuto sopralluogo, la cui copia deve essere allegata alla documentazione presentata in sede di gara.

ART. 15 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

1. L'aggiudicatario, prima di iniziare l'attività contrattuale prende atto dei piani e dei protocolli di sicurezza predisposti dall'Amministrazione Comunale e dei 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. In particolare l'aggiudicatario riceverà informazioni circa le procedure di emergenza ed evacuazione, la tipologia di utenti e di attività. Conseguentemente, l'aggiudicatario curerà l'informazione dei propri dipendenti sia sui rischi, sia sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione del servizio, rapportandosi con i Responsabili della Sicurezza dell'Ente per il rispetto di quanto previsto dal Decreto Ministeriale 20 maggio 1992 n. 569, dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e dalla vigente normativa.

2. In caso di inosservanza e/o di gravi inadempienze delle norme di sicurezza, l'Amministrazione appaltante potrà sospendere l'efficacia del contratto, fino a quando l'aggiudicatario non provveda al ripristino dell'osservanza di norme e regolamenti. L'Amministrazione appaltante si riserva comunque di comminare le sanzioni pecuniarie previste dal presente capitolato, fatta salva l'attività di rivalsa in danno. Gravi e ripetute violazioni di legge, dei piani di sicurezza e di emergenza, di disposizioni o di regole interne, volte a tutelare la sicurezza dei lavoratori, daranno luogo, previa formale costituzione in mora dell'aggiudicatario, alla risoluzione automatica del contratto ed alla legittimazione per l'esclusione dell'aggiudicatario dalle gare e dalle trattative per l'affidamento di ulteriori appalti.

3. Per tutto quanto non espressamente disciplinato in questa sede si fa rinvio alla normativa in vigore, nazionale e regionale (Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81; Decreto Ministeriale 20 maggio 1992 n.569; Legge Regionale Toscana Norme in materia di contratti pubblici e relative

disposizioni sulla sicurezza e regolarità del lavoro 17 luglio 2007 n.38 ss.mm.ii.)

Qualora le situazioni iniziali dovessero subire delle variazioni, l'aggiudicatario dovrà provvedere ad informare e/o aggiornare l'Ente affidatario in riferimento ai rischi da interferenza.

ART. 16 - DEPOSITO CAUZIONALE

Ai sensi dell'articolo 103, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, per la sottoscrizione del contratto è richiesta all'affidatario di costituire una garanzia fideiussoria, a titolo di cauzione definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale.

L'aggiudicatario è obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione Comunale avesse dovuto avvalersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

Se il contratto viene dichiarato risolto per colpa dell'aggiudicatario, questi incorrerà automaticamente nella perdita della cauzione, che verrà incamerata dall'Amministrazione Comunale.

ART. 17 – CONTRATTO

L'aggiudicazione del servizio avverrà mediante lettera d'ordine commerciali richiamante il presente capitolato e tutte le clausole sottoscritte in fase di gara.

L'aggiudicatario dovrà presentare, entro il termine che sarà indicato dall'Amministrazione, a pena di decadenza dall'aggiudicazione, tutti i documenti necessari, tra i quali il documento comprovante la prestazione della cauzione definitiva in favore del Comune di Impruneta, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità, l'importo e le condizioni indicate nel presente capitolato.

ART. 18 - CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo che l'Amministrazione comunale pagherà all'aggiudicatario sarà determinato sulla base del costo orario del servizio e delle ore effettivamente svolte.

Il costo orario del servizio sarà determinato sulla base dell'importo aggiudicato (importo aggiudicato per il triennio/monte ore richiesto per il triennio).

Il pagamento dei compensi dovuti dall'Ente per l'esecuzione dei servizi avverrà, con le modalità previste dal 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. 19 - VARIAZIONI AL CONTRATTO

L'appaltante, durante l'esecuzione del contratto, può ordinare, alle stesse condizioni contrattuali, un aumento massimo od una diminuzione massima del 20% delle prestazioni, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Qualora, per qualsiasi causa, l'amministrazione provveda ad effettuare interventi di ristrutturazione, trasloco e/o qualsiasi altra attività o in caso di situazione emergenziale che implichi la sospensione del servizio, l'Amministrazione ha la facoltà di chiedere all'aggiudicatario,

con preavviso di non meno di 10 giorni lavorativi, fatta salva ogni causa accidentale o straordinaria, che sia sospeso il servizio oggetto dell'appalto.

ART. 20 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

Si applicano le norme di cui all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 21 – CONTROLLI E VERIFICHE DI GESTIONE

Il Committente avrà piena facoltà di controllare e verificare, in ogni tempo e luogo, senza alcuna formalità e senza alcun preavviso l'andamento del servizio affidato e quant'altro compreso nella gestione.

Nel caso in cui, in esito ai controlli, l'Amministrazione comunale dovesse rilevare gravi carenze qualitative nell'erogazione dei servizi e/o inottemperanze alle disposizioni contrattuali o a quelle del presente capitolato, la stessa Amministrazione si riserva di applicare le penali ritenute opportune e, nei casi previsti, di risolvere il contratto, con diritto al risarcimento dei danni ed all'incameramento della cauzione definitiva.

ART. 22 – INADEMPIENZE DI GESTIONE E RISOLUZIONE

E' prevista la risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, restando salva la facoltà di richiesta di risarcimento del danno, nei seguenti casi:

- in qualsiasi momento dell'esecuzione, ai sensi dell'art. 1671 del codice civile;
- per motivi di pubblico interesse;
- in caso di perdita dei requisiti soggettivi di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii;
- in caso di violazione del divieto di subappalto;
- in caso di reiterati comportamenti sanzionati con quanto previsto nell'art. "Penali";
- in caso di frode, grave negligenza, contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni previste nel contratto;
- in caso di mancata assunzione del servizio da parte dell'aggiudicatario entro il 15° giorno dalla data stabilita;
- in caso di sospensione/abbandono arbitrario del servizio;
- in caso di inadeguatezza e negligenza nell'esecuzione del servizio, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni debitamente accertate e contestate compromettano il servizio e arrechino o possano arrecare danno all'Amministrazione appaltante e/o all'utenza.

La risoluzione del contratto viene disposta con determinazione del Responsabile del Servizio e deve essere notificata al gestore.

L'Amministrazione appaltante ha facoltà di recedere dall'accordo in ogni momento, previa comunicazione scritta, ove si verificassero situazioni che non consentano da parte del gestore la corretta esecuzione del contratto, senza che lo stesso possa accampare diritti o pretese di sorta.

In caso di risoluzione del contratto, all'aggiudicatario spetterà il pagamento delle prestazioni regolarmente svolte fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che l'Amministrazione appaltante dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione e per la stipula con altro contraente.

L'Amministrazione Comunale riscuoterà il deposito cauzionale/fideiussione a titolo di risarcimento del danno e addebiterà alla parte inadempiente le maggiori spese sostenute.

In seguito alla risoluzione del contratto, l'Amministrazione potrà, a suo insindacabile giudizio, procedere all'affidamento delle prestazioni all'aggiudicatario risultato secondo classificato nella graduatoria della procedura di gara e, in caso di rifiuto di quest'ultimo, ai successivi seguendo

l'ordine di graduatoria. In ogni caso l'aggiudicatario è tenuto a garantire il servizio sino al subentro del nuovo gestore.

Art. 23 – PENALI

L'aggiudicatario, nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente capitolato, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge in vigore ed alle disposizioni presenti e future emanate dall'Amministrazione Comunale.

Ove non attenda a tutti gli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni del presente capitolato, l'aggiudicatario è tenuto al pagamento di una penale di importo che va da un minimo di € 40,00 ad un massimo di € 1.000,00 in rapporto alla gravità dell'inadempienza o della recidività che verrà applicata a giudizio motivato dell'Amministrazione Comunale qualora, fatti comunque salvi gli eventuali ulteriori maggiori oneri che ne dovessero conseguire, si dovesse verificare, tra le altre possibili, una delle seguenti casistiche elencate a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo:

- 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) penale di € 100,00 per ogni comportamento in violazione della *media policy*:

COMPORAMENTI NON ADEGUATI	SANZIONE <u>ULTERIORE</u> ALLA PECUNIARIA
Pubblicazione di un commento o post discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali	<i>Eliminazione diretta del commento. Al terzo caso, blocco dell'utente</i>
Pubblicazione di un commento o post con insulti o turpiloquio	<i>Eliminazione diretta del commento. Al secondo caso, blocco dell'utente</i>
Pubblicazione che abbia un contenuto politico/propagandistico, commerciale non afferente ai prodotti turistici di cui al presente capitolato, violento e volgare, ingannevole o in violazione di diritti di terzi	<i>Eliminazione diretta del commento</i>
Pubblicazione di contenuti illeciti e illegali (es: pedopornografia)	<i>Eliminazione diretta del commento e blocco immediato dell'utente</i>

e) per ogni altra inadempienza o negligenza riscontrata e non ricompresa nelle lettere precedenti si provvederà all'applicazione di una penale di importo che va da un minimo di € 40,00 ad un massimo di € 100,00 per ogni singola inadempienza, da determinarsi a giudizio inappellabile del Committente.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo avverrà secondo le seguenti modalità e iter procedurale:

- 1) l'Amministrazione appaltante contesta il fatto all'aggiudicatario, mediante posta elettronica certificata (PEC);
- 2) l'aggiudicatario, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione, potrà fornire le proprie controdeduzioni mediante posta elettronica certificata (PEC);
- 3) l'Amministrazione appaltante valuterà le eventuali controdeduzioni fornite e adotterà le

decisioni conseguenti entro 10 giorni lavorativi, dandone comunicazione scritta all'aggiudicatario;
4) in caso di applicazione della penale contrattuale, l'Amministrazione appaltante provvederà a detrarre il relativo importo dalla prima fattura utile in liquidazione, anche se relativa a periodi di diversa competenza, fatta salva comunque la facoltà per l'Amministrazione appaltante di avvalersi dell'incameramento anche parziale della cauzione; in tale ultimo caso, sarà onere dell'aggiudicatario ricostituire l'importo complessivo oggetto della cauzione.

ART. 24 - 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. 25 - RISPETTO DELLA PRIVACY

Ai sensi del D. Lgs. n. 679/2016 i dati forniti dalle imprese partecipanti alla gara saranno trattati dal Comune di Impruneta esclusivamente per le finalità connesse alla gara stessa e per la successiva stipula e gestione del contratto.

Titolare del trattamento è:

Comune di Impruneta sede P.zza Buondelmonti n. 41 – 50023 Impruneta

- P.I. 00628510489 – PEC: comune.impruneta@postacert.toscana.it

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.

Contestualmente all'affidamento del servizio e alla sottoscrizione del contratto, con atto separato, l'aggiudicatario riceve informativa al consenso e nomina come responsabile esterno del trattamento dati. Tale nomina impegna l'aggiudicatario ad individuare e nominare il proprio personale impiegato nell'esecuzione del servizio come addetto al trattamento dati ai sensi del regolamento UE 2016/679, visto il D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Di tale nomina deve essere data comunicazione via PEC al Responsabile del procedimento.

Ai fini dell'applicazione del regolamento UE 679/2016, è stato designato quale Responsabile della Protezione dei Dati dell'Ente:

Avv. Guido Paratico al seguente indirizzo email: consulenza@entionline.it

ART. 26 - NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente capitolato si fa espresso richiamo alle vigenti norme in materia di contratti, al codice civile, al TUEL e successivi aggiornamenti, alle disposizioni legislative in materia di servizi pubblici, alle norme vigenti sul procedimento amministrativo, sulla tutela della privacy, sul diritto di accesso agli atti amministrativi e sulle disposizioni di legge vigenti al momento della gara e per quelle che saranno emanate nel corso di validità dell'appalto di cui al presente capitolato.

ART. 27 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 è:

Dott. Gianluca Bertini

Responsabile Servizio Sviluppo e Suap del Comune di Impruneta

Tel. 055 2036522

e-mail: g.bertini@comune.impruneta.fi.it

Allegati a capitolato:

- a) Planimetria Loggiato del Pellegrino;
- b) Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.