



SERVIZIO TURISMO

ALLEGATO "A"

CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO D'INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA PERIODO 01/01/2018 – 31/12/2018

ART. 1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

1. Il Comune di Sanremo (nel seguito semplicemente “Comune”) affida la gestione del servizio d’informazione ed accoglienza turistica consistente in:
 - attività d’informazione all’utenza sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali e produttive del territorio;
 - promozione degli eventi a carattere locale;
 - assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva;
 - distribuzione di materiale informativo;
 - rilevazione statistica giornaliera degli utenti dell’ufficio con indicazione della tipologia di richiesta;
 - collaborazione con gli uffici comunali nel dare informazioni
 - gestione biglietteria e pre-vendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni;
 - traduzione testi di promozione turistica

ART. 2 - DURATA DELL’AFFIDAMENTO

1. L'affidamento avrà la durata di anni uno (dal 01/01/2018 al 31/12/2018).

ART. 3 – IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO

1. Il Comune corrisponderà all'affidatario un corrispettivo che sarà pari a quello risultante dall'offerta economica, pari o al ribasso rispetto alla base di gara fissata in euro 39.000,00 (trentanovemila/00) annuali oltre I.V.A per legge.
2. L'importo verrà pagato a scadenze trimestrale posticipate dietro presentazione di fatturazione elettronica.

ART. 4 – LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il locale per lo svolgimento del servizio d’informazione ed accoglienza turistica è sito presso il pian terreno della struttura denominata Palafiori in Corso Garibaldi e verrà consegnato all'aggiudicatario del servizio arredato, previa stesura di apposito verbale dei beni mobili e degli impianti da redigere congiuntamente dalle parti, prima della firma del relativo contratto.

Il locale potrà essere visionato prendendo contatto con il Servizio Turismo tel. 0184/580414-580410.

ART. 5 - TERMINI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, rispetto, chiarezza, cortesia nei confronti dell'utenza, d' imparzialità ed obiettività in riferimento alle strutture presenti sul territorio, mantenendo il decoro del locale e tale da non ledere l'immagine dell'Amministrazione Comunale.
2. Le informazioni dovranno essere fornite direttamente all'utenza che si recherà presso il punto informativo, oppure rispondendo a richieste che perverranno per telefono o posta elettronica;
3. Il materiale promo-pubblicitario ed informativo, da porre in distribuzione gratuitamente, verrà fornito dall'Amministrazione Comunale. Altri materiali promo-pubblicitari ed informativi da porre in distribuzione potranno avere anche diversa provenienza e saranno distribuiti previo accordo con l'Amministrazione Comunale.

Il servizio dovrà essere espletato prevedendo il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì alla domenica: dalle 9,30 alle 13,00
- martedì/giovedì/venerdì/sabato: dalle 15,00 alle 18,30.

Ogni variazione di orario dovrà essere concordata preventivamente con l'Amministrazione Comunale.

Sarà inoltre richiesto, se necessario, un servizio d'informazione ed accoglienza integrativo pari a n. 20 ore totali, da espletarsi anche in orari diversi, in occasione di manifestazioni ed eventi particolari.

ART. 6 – REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO

1. Il personale addetto a fornire il servizio oggetto del presente affidamento, dovrà possedere almeno i seguenti requisiti:
 - a) titolo di studio: diploma di maturità di scuola media superiore;
 - b) conoscenza della lingua inglese e francese
 - c) capacità ad operare con strumenti informatici e telematici
 - d) buona attitudine alle relazioni con il pubblico;
 - e) conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali ambientali del territorio

I partecipanti alla gara, a tal proposito, dovranno **DICHIARARE**, in sede di offerta, il numero e le caratteristiche del personale che destineranno al servizio.

Nel corso dell'affidamento, l'aggiudicatario dovrà provvedere a sostituire il personale non ritenuto idoneo ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale: in caso di sostituzione e per tutta la durata dell'appalto dovrà essere garantita la dotazione di personale e la professionalità indicate in sede di offerta.

Per assicurare l'espletamento del servizio in argomento, l'affidatario dovrà impiegare personale in regola con gli obblighi contrattuali, previdenziali ed assicurativi in sintonia con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tutti i rapporti giuridici, economici, normativi e disciplinari riferiti al personale sono di esclusiva competenza dell'affidatario.

Il personale impiegato per lo svolgimento del servizio dovrà rispettare il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013) ed il codice di comportamento specifico adottato dal Comune di Sanremo (reperibile nel sito web istituzionale).

Il personale addetto al servizio informazioni e accoglienza, dovrà essere munito obbligatoriamente di un cartellino identificativo .

ART. 7 – REQUISITI DEL CONCORRENTE

1. Sono ammessi a partecipare alla presente procedura di affidamento gli operatori economici come definiti all'art. 3, comma 1, lettera p) del D.lgs n. 50 del 2016, nonché gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi. Gli operatori economici, i raggruppamenti di operatori, comprese le associazioni temporanee, che in base alla normativa dello Stato membro nel quale sono stabiliti, sono autorizzati a fornire la prestazione oggetto della presente

selezione, possono partecipare anche nel caso in cui essi avrebbero dovuto configurarsi persone fisiche o persone giuridiche, ai sensi del presente codice.

In caso di raggruppamenti temporanei d'impresa o di consorzi ordinari i requisiti di cui al successivo comma 2 devono essere posseduti dalla capogruppo o da un'impresa consorziata in misura non inferiore al 60% fermo restando che la somma dei requisiti della capogruppo e delle mandanti deve essere almeno pari a quanto richiesto (100%).

2. sono stabiliti i seguenti requisiti minimi di ammissione alla gara:
 - a) Iscrizione alla C.C.I.A.A. o in altro Registro Professionale dello Stato di provenienza, per attività coerente con quella oggetto della gara;
 - b) Aver svolto per almeno due anni anche non consecutivi servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara, presso Enti Pubblici o privati;
3. Costituisce motivo di esclusione quanto previsto all'art. 80 del D.lgs n. 50 del 2016 e s.m.i.
4. Il concorrente attesta il possesso dei predetti requisiti mediante dichiarazione sostitutiva in conformità alle disposizioni del D.P.R. 445/2000, in cui indica anche le eventuali condanne per le quali abbia beneficiato della non menzione.

ART. 8 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

1. L'aggiudicazione verrà disposta tramite il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo i seguenti criteri:

a) Offerta tecnica: punteggio massimo 30/100

- conoscenza di lingue straniere oltre a inglese e francese max 10 punti così ripartiti:

- Russo : 4 punti
- Tedesco: 2 punti
- Spagnolo: 2 punti
- Lingue diverse da quelle sopra indicate: 2 punti

- titoli di studio oltre al diploma di maturità di scuola superiore max 7 punti:

- laurea triennale in materie attinenti l'oggetto dell'appalto : 2 punti
- laurea vecchio ordinamento in materie attinenti l'oggetto dell'appalto: 4 punti
- altre lauree: 1 punto

- aver svolto servizi analoghi per periodi superiori a 2 anni max 10 punti:

- per ogni anno intero (oltre i primi due anni) : 1 punto

- presenza di addetti: punteggio max 3 punti

- oltre alla presenza di un addetto: 1 punto per ogni addetto in più

b) Offerta economica :punteggio massimo 70/100: la Commissione attribuirà i punteggi relativi all'offerta economica moltiplicando il punteggio massimo attribuibile per un coefficiente calcolato, tramite un'interpolazione lineare, con la formula:

$$V_i = R_i/R_{\max}$$

dove:

- V_i = coefficiente dell'offerta i.esima - variabile tra 0 e 1;
- R_i = Ribasso relativo all'offerta i.esima
- $R_{\max}$ = Ribasso massimo tra tutte le offerte presentate

Quanto il concorrente non effettua alcun sconto, R_i assume il valore 0, così come il coefficiente V_i ; per il concorrente che offre il maggiore sconto V_i assume valore 1

Saranno escluse le offerte al rialzo rispetto al prezzo base di euro 39.000,00 oltre I.V.A .

Il servizio verrà affidato all'offerta che avrà maturato il massimo punteggio risultante dalla sommatoria dei punteggi dell'offerta economica e dell'offerta tecnica.

Non sono ammesse le offerte condizionate e quelle espresse in modo indeterminato né con riferimento ad offerte di altro concorrente. Trascorso il termine fissato non viene riconosciuta valida alcuna altra offerta anche se sostitutiva od aggiuntiva di offerta precedente.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. In presenza di due o più offerte d' identico punteggio si procederà mediante sorteggio.

ART. 9 – OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

Il Comune di Sanremo si accolla:

- la messa a disposizione del locale;
- il collegamento telefonico ed internet,
- i costi relativi alle utenze (telefoniche, luce, riscaldamento);
- i costi relativi alle pulizie,
- la manutenzione delle attrezzature/arredi e del locale
- il pagamento del corrispettivo con cadenza trimestrale posticipata, che sarà determinato sulla base dei risultati dell'offerta economica, previa ricezione di fattura elettronica.

ART. 10 – OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

7 a) CRITERI GENERALI:

L'Affidatario è tenuto a:

- garantire la dotazione di persone come dichiarato in sede di offerta;
- custodire e conservare fino alla scadenza delle funzioni gli uffici con relativi arredi, attrezzature e quant'altro, nel medesimo stato di funzionalità in cui li ha ricevuti in consegna;
- curare il decoro del locale che non deve venir meno neanche in presenza di necessità temporanee e urgenti quali: l'affissione di materiale informativo in forme non consone e/o lo spostamento, la modifica o l'aggiunta di componenti d'arredo, ancorché a titolo provvisorio, a meno che tali cambiamenti non siano stati preventivamente concordati o approvati dal Committente;
- qualora si constatino danni causati da negligenza e/o carenza di custodia e/o anomalia di uso degli impianti per fatti imputabili all'affidatario lo stesso dovrà provvedere alle manutenzioni e riparazioni dei locali degli arredi ed impianti, anche straordinarie;
- assicurare il rispetto della normativa vigente e tutela della privacy;
- consentire, in qualsiasi momento, l'accesso agli uffici del personale incaricato dal Committente;
- rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Committente imputabili al personale addetto, nel corso della gestione del servizio;
- informare tempestivamente il Committente su tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
- osservare sempre, nell'espletamento del servizio, le vigenti norme di legge tese a garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato e indenne il Committente da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente contratto;
- presentare al Committente una relazione mensile sullo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio;
- assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010. A tal fine, l'aggiudicatario s'impegna a dichiarare il numero di conto corrente dedicato alla gestione dei flussi finanziari derivanti dall'esecuzione dell'affidamento.
- definire, qualora esistenti, ogni pendenza anche economica e/o contenzioso esistente con il Comune di Sanremo entro la data di scadenza della presente gara;
- garantire disponibilità a partecipare a progetti alternanza scuola-lavoro e/o tirocini con Istituti scolastici e Universitari in materie di turismo.

7 b) SICUREZZA DEL PERSONALE ALLE DIPENDENZE DELL'AFFIDATARIO

L'affidatario è tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni previste dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i.. Dovrà documentare di aver provveduto all'idonea istruzione del personale addetto e di eventuali sostituti.

L'affidatario curerà l'informazione, la formazione e l'addestramento dei propri dipendenti sia sui rischi sia sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione dei servizi.

ART. 11 – Garanzia provvisoria

1. L'offerta deve essere corredata da una garanzia provvisoria, ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. 50/2016, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente; detta garanzia deve essere versata nelle forme previste dalla legislazione vigente.

L'importo della garanzia provvisoria è fissato in euro 780,00 (euro settecentottanta/00) e sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto.

ART. 12 - RESPONSABILITA'

1. L'affidatario si assume in modo esclusivo, diretto e totale, ogni rischio e responsabilità, sotto il profilo civile e penale, inerente e conseguente l'attività oggetto del presente capitolato.
2. L'affidatario si obbliga a rispettare, ai sensi del DPR 16 aprile 2016, n. 62, le norme comportamentali contenute nel "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Sanremo", pubblicato sul sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente", così come le norme contenute nel disciplinare sull'utilizzo delle dotazioni informatiche, se compatibili (G.C. n. 177/2016) In particolare, sono estesi all'affidatario ed ai collaboratori dello stesso, a qualsiasi titolo, gli obblighi del codice di condotta sopra citato, in quanto compatibili, ed in particolare quelli di cui all'art. 2, comma 3, del citato DPR 62/2013, pena la risoluzione del contratto in caso di gravi violazioni.

ART. 13 - CONTROLLI

1. Il Comune potrà esercitare in ogni momento ed a suo insindacabile giudizio, a mezzo dei propri dipendenti incaricati dal Responsabile del Procedimento, ogni controllo nelle forme che riterrà più opportune, anche applicando procedure atte alla rilevazione dei livelli qualitativi e funzionali dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza e riservandosi il diritto di accedere in ogni momento al locale dove è sito l'ufficio per le opportune verifiche.

ART. 14 – Garanzia definitiva

1. A sensi dell'art. 103 del D.lgs 50/2016 e s.m.i., a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'aggiudicatario fornirà una cauzione definitiva pari al 10% del valore del contratto costituita nelle forme previste dalla legislazione vigente. Sarà svincolata al termine dell'affidamento previa definizione di tutti i rapporti, anche di inadempienza parziale, e solo dietro esplicito e formale benestare da parte del Comune.

ART. 15 - PENALI

1. In caso di mancata osservanza degli obblighi contrattuali, il Comune contesterà all'affidatario le inadempienze accertate, assegnando allo stesso il termine perentorio di 5 giorni per far pervenire le proprie controdeduzioni.
2. Nel caso in cui l'affidatario non controdeduca nel termine come sopra assegnato oppure fornisca elementi inidonei a giustificare le inadempienze contestate, verrà applicata, a titolo di

penale, una sanzione da euro 200,00 ad euro 500,00 per ogni singola infrazione ed a seconda della gravità dell'inadempienza accertata.

3. L'eventuale inadempienza contestata successivamente alla seconda, o, in ogni caso, una grave inadempienza valutata dal Servizio Comunale competente, determinerà la risoluzione di diritto del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo di raccomandata a.r., fatto sempre salvo il risarcimento del danno subito dal Comune in conseguenza delle inadempienze accertate e della risoluzione del contratto, per il quale risarcimento il Comune potrà rivalersi anche sul deposito cauzionale di cui all'art.14.
4. Tutte le clausole del presente capitolato sono correlate e consequenziali fra di loro ugualmente essenziali siccome formanti unico ed inscindibile contesto.

ART.16 - DIVIETO DI CESSIONE

1. E' vietata la cessione anche parziale del contratto.

ART. 17 - CONTRATTO E SPESE

1. Tutte le spese e gli oneri, anche fiscali, relativi alla stipula e registrazione del presente contratto, sono a carico dell'affidatario, che dovrà versare nelle casse comunali prima della stipula dell'atto stesso, la somma a tal fine richiesta dal Comune.
2. L'affidatario è tenuto al pagamento di ogni onere, derivante dall'esecuzione del presente capitolato, senza alcun diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

ART. 18 – DISPOSIZIONI FINALI

1. Nel corso dell'esecuzione del presente affidamento:
 - a) ogni comunicazione verrà resa dalle parti secondo le norme e le modalità previste dalle disposizioni vigenti;
 - b) per tutte le controversie che dovessero sorgere è competente il Foro d'Imperia.
 - c) è esclusa la competenza arbitrale.

ART. 19 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Tutti i dati personali di cui l'Amministrazione sia venuta in possesso in occasione all'espletamento del presente procedimento saranno trattati nel rispetto del D.lgs.n. 196/2003 (tutela privacy)

Firmato digitalmente da

DANILO SFAMURRI

O = non presente

C = IT

Data e ora della firma:
05/12/2017 13:13:50