



COMUNE DI SAN GIULIANO TERME
PROVINCIA DI PISA
SETTORE GOVERNO DEL TERRITORIO E SERVIZI

**MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE TURISTICA
DEL COMUNE DI SAN GIULIANO TERME (PI)**

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

CIG XXXXXX

ART. 1 – OGGETTO.

1. Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del servizio di informazione e accoglienza turistica (IAT) del Comune di San Giuliano Terme (PI), come precisato nei successivi articoli, le cui attività consistono nell’erogazione di servizi di accoglienza, assistenza ed informazione turistica verso tutti gli ospiti che scelgono il territorio comunale, nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità e nello svolgimento di attività promosse dall’ente finalizzate alla valorizzazione – promozione del territorio.
2. Il servizio deve essere svolto nel rispetto e secondo gli standard definiti dalla normativa nazionale e regionale in materia di turismo, nello specifico art. 12 L.R. n. 86 del 20/12/2016 e Titolo II capo I e Allegato B del Regolamento di attuazione della legge regionale 86/2016 e s.m.i., e le disposizioni dell’Amministrazione comunale.
3. Il servizio in oggetto viene identificato con CPV 63513000-8.
4. Luogo di svolgimento: Comune di San Giuliano Terme (PI), codice NUTS: ITI17.
Per l’affidamento viene individuato un unico lotto in ragione dell’unitarietà del servizio da erogare, che non risulta scomponibile, ovvero l’attività di gestione del servizio di informazione, promozione ed accoglienza turistica del Comune.
5. Si precisa che con l’avviso di manifestazione di interesse approvato dall’Amministrazione Comunale non viene indetta alcuna procedura di affidamento ma un’indagine conoscitiva, finalizzata all’individuazione di aspiranti operatori economici idonei, da consultare nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza ai sensi della normativa vigente in materia.

ART. 2 – FINALITA’.

1. Finalità generale del servizio d’informazione e accoglienza turistica è far conoscere l’offerta e le opportunità turistiche esistenti, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio di riferimento, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con i soggetti organizzatori che ivi operano.

Tale servizio persegue i seguenti obiettivi operativi fondamentali:

- valorizzare il territorio del Comune di San Giuliano Terme e le sue frazioni come meta di rilevanza turistica all'interno della regione Toscana creando una vera e propria proposta di "sistema";
- rappresentare un vero e proprio *help desk*, dove informare/comunicare le attività promosse sia dall'amministrazione comunale sia dagli altri soggetti territoriali;
- ampliare la rete comunicativa dell'amministrazione stessa; - diventare un osservatorio dei flussi turistici in grado di produrre dati analitici da utilizzare come leva strategica per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale (ambito terre di Pisa).

2. L'affidatario del servizio si impegna ad erogare i servizi di front e back office, assistenza, informazione turistica verso tutti gli ospiti che scelgono il territorio sangiulianese, nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità. Poiché il servizio di informazione turistica concerne una funzione istituzionale attribuita al Comune, come previsto dall'art. 6 della l.r. 86/2016 e s.m.i. (*Testo unico del sistema turistico regionale*), l'operatore economico affidatario del servizio dovrà impegnarsi a svolgere tutte le prestazioni occorrenti con la correttezza ed imparzialità che contraddistinguono l'ente pubblico, mediante modalità tali da non ledere e/o compromettere l'immagine e l'interesse dell'Amministrazione comunale che manterrà la titolarità dei servizi.

In particolare, l'affidatario avrà cura di svolgere i propri compiti con la diligenza richiesta, senza favorire in alcun modo particolari operatori economici e/o imprese, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso né agli utenti né a soggetti pubblici o privati per le informazioni e i servizi dati agli sportelli adibiti a servizi istituzionali.

ART. 3 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.

1. Il servizio in oggetto comprende quanto previsto dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia, ad esempio:

- gestione dell'Ufficio "IAT" del Comune ed erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica in front office e back office;
- valorizzazione di un sistema coordinato di informazioni turistiche qualificate, che rappresenti contemporaneamente un luogo dove proporre agli utenti luoghi da visitare e cose da fare valorizzando inoltre il territorio sangiulianese presso gli stessi cittadini del Comune;
- collaborazione per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione svolta dal Comune, compresa l'attività di rilevazione statistica dei dati informativi;
- reperimento e distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico esaustivo dell'offerta turistica dell'ambito territoriale di riferimento;
- ricerca, in autonomia, e aggiornamento costante delle informazioni turistiche e di rilevanza, culturale, anche tramite collegamento con gli uffici turistici dell'ambito; realizzazione di una banca dati delle iniziative a valenza turistica che si tengono sul territorio con comunicazione tempestiva agli operatori (alberghi, strutture, guide turistiche ecc.) ed inserimento e comunicazione degli eventi della città sulle principali piattaforme/portali afferenti alla destinazione;
- gestione e presidio della presenza sui Social Network con implementazione dei contenuti postati sui profili *social*;
- assistenza e supporto, su richiesta del Comune, verso giornalisti o ospiti in visita alla città in merito alla definizione di itinerari, alla permanenza (vitto, alloggio, trasporti ecc.) ed eventuale tour guidato;
- attività/servizi aggiuntivi, innovativi e migliorativi oggetto di offerta tecnica, inseriti e descritti nella proposta tecnica;

Il sopra descritto elenco di attività si intende a titolo esemplificativo e non esaustivo.

2. Per tutte le attività da realizzare tramite lo IAT, e gli uffici e/o sede messa a disposizione, è essenziale che l'affidatario osservi le vigenti prescrizioni di sicurezza, cui ottemperare con cura, nel rispetto della normativa sanitaria e delle misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, compreso il rispetto delle regole che dovessero intervenire nel corso dell'affidamento, sulla base di provvedimenti a carattere nazionale e/o locale, e specifiche linee guida per la prevenzione e la sicurezza del personale e dei turisti.

Pertanto è necessaria l'adozione di ogni misura necessaria per la sicurezza, igienizzazione e prevenzione, nonché l'adeguamento dei locali utilizzati per il servizio e le proprie modalità di accoglienza, trasmissione ed erogazione delle informazioni agli utenti.

3. Considerato che al servizio in oggetto viene riconosciuto il carattere di interesse pubblico, il medesimo non potrà essere sospeso o abbandonato; in caso di sospensione o di abbandono, anche parziale e salve le conseguenze che da tali comportamenti verranno giudizialmente attribuiti all'impresa inadempiente, l'Amministrazione Comunale potrà sostituirsi all'affidatario per l'esecuzione, con spese a carico di quest'ultima.

Qualora la sospensione o l'abbandono derivino da cause di forza maggiore l'azienda dovrà darne comunicazione all'ente appaltante con la massima urgenza.

ART. 4 – SEDE, ORARIO, PERSONALE.

1. Il servizio di informazione e accoglienza turistica per il Comune di San Giuliano Terme dovrà essere svolto presso dei locali idonei, messi a disposizione da parte del soggetto affidatario che garantisce la piena disponibilità e sicurezza, nel rispetto della normativa nazionale e regionale di riferimento, in particolare l'all. "B" del Regolamento 7 agosto 2018, n. 47/R, posti nel capoluogo e siti in posizione centrale e visibile; la sede da utilizzare dovrà essere attrezzata in maniera congrua rispetto alla mission e/o alle finalità di cui al precedente articolo "2", nonché conforme alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori introdotte dal D.Lgs. 81/9.4.2008 e s.m.i.

2. Nel caso di utilizzazione di locali destinati anche ad altre attività proprie del soggetto affidatario, di carattere commerciale e/o imprenditoriale, lo spazio da dedicare al servizio "IAT" ed alle relative attività dovrà essere ben segnalato e riconoscibile e, quindi, chiaramente distinto dalla restante attività non istituzionale e che non viene svolta per conto del Comune.

Al fine di realizzare l'interesse pubblico connesso all'affidamento del servizio in oggetto, l'affidatario dovrà garantire la piena funzionalità degli uffici IAT e, durante il periodo di apertura degli stessi, non sarà consentito altro utilizzo che limiti o interferisca con l'esercizio delle funzioni di cui sopra, o possa compromettere il rispetto delle misure in materia di sicurezza ed igiene.

A tale scopo l'affidatario si impegna a trasmettere all'Amministrazione comunale, prima dell'avvio del servizio, una planimetria della sede da utilizzare con un piano dettagliato di suddivisione degli spazi nel rispetto di quanto sopra indicato.

Le sede messa a disposizione dovrà essere dotata di arredi ed attrezzature idonei allo svolgimento dei servizi da erogare (pc, stampanti, linea telefonica e fax ecc.).

3. Per l'affidamento del servizio dovrà essere garantita l'apertura al pubblico con un piano proposto dal soggetto affidatario, sulla base dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Gli orari di apertura degli uffici dovranno essere esposti in modo ben visibile dall'esterno dei locali e riportati nel materiale informativo nonché sui siti web.

4. Il personale da adibire allo svolgimento del servizio di front e back office dovrà possedere almeno i requisiti minimi di seguito specificati:

- saper operare con gli strumenti informatici e telematici, compreso la pubblicazione di post, immagini e video sui principali social network;
- possedere un'approfondita conoscenza del territorio di riferimento in merito a: risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità; itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport; tipologia, orari e modalità di svolgimento dei principali collegamenti

fra San Giuliano Terme e le principali mete turistiche della Provincia e della Regione Toscana; fonti informative e loro modalità di consultazione;

- aver maturato un'esperienza almeno annuale nel settore dell'accoglienza e dell'informazione turistica.

Prima della firma del contratto da stipulare con l'Amministrazione comunale, l'affidatario è tenuto a dichiarare, per tutto il personale impiegato nei servizi oggetto del presente capitolato, le professionalità e l'esperienza (almeno annuale) acquisite, fornendo il curriculum vitae personale e la documentazione relativa a ciascuna unità impiegata dai quali dovranno essere chiaramente riscontrabili gli elementi di professionalità dichiarati.

Il personale dovrà frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana (*la partecipazione ai corsi di formazione dovrà essere riportata in apposito registro a cura del gestore e i costi saranno a carico dell'aggiudicatario*).

L'affidatario, in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro, solleva espressamente l'Amministrazione Comunale da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto.

5. Fatto salvo quanto stabilito nei precedenti articoli, nello svolgimento delle attività relative ai servizi da erogare l'affidatario assume una gestione con capitali, mezzi tecnici e personale a suo rischio e proprio carico, nonché secondo le linee indicate dal Committente ed in coerenza con la proposta tecnica presentata, tenendo conto delle condizioni dei luoghi e della qualità dei servizi richiesti, e sotto la propria esclusiva responsabilità. L'Appaltatore dovrà comunque rispettare gli indirizzi e le indicazioni del Comune riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica e, nel rispetto delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento dallo stesso definite. Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo del servizio sono svolte dall'Assessorato competente.

L'affidatario si obbliga a eseguire le prestazioni oggetto di affidamento nel rispetto di tutte le norme e prescrizioni tecniche in vigore, e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di validità del contratto da stipulare; ogni responsabilità derivante dalla gestione del servizio sotto il profilo giuridico, amministrativo, economico, igienico-sanitario ed organizzativo, in particolare per quanto attiene alle responsabilità civili, è a carico dell'affidatario che dovrà disporre di adeguata copertura assicurativa per infortuni e responsabilità civile verso terzi.

L'affidatario si assume totalmente ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi, rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati. Inoltre, il medesimo dovrà fornire materiali e ausili necessari ad un'efficace esecuzione dei servizi e provvedere alla costante manutenzione e aggiornamento degli stessi, affinché il servizio possa procedere con la dovuta efficienza.

ART. 6 – ATTIVITÀ ULTERIORI PER LA PROMOZIONE, INCREMENTO E QUALIFICAZIONE DELLO SVILUPPO TURISTICO.

1. Organizzazione di "Antiqua" (rassegna di hobbyismo, artigianato e antiquariato) per almeno X date con cadenza mensile o iniziativa simile e collaborazione con il Comune per le iniziative di promozione del territorio strategiche (Agrifera, Bagninluce, Settembre Sangiulianese, gemellaggio con Bad Toelz e attività similari) e per la promozione turistica e commerciale del capoluogo o delle singole frazioni attraverso anche la valorizzazione delle varie iniziative realizzate da associazioni, attività commerciali, etc.

2. Gestione dei dati e delle informazioni presenti sulla pagina FB XXXXXX e sul sito XXXX (ambidue di proprietà dell'Amministrazione Comunale) dedicati al turismo ed alla promozione del territorio di San Giuliano Terme, qualsiasi contenuto caricato resterà di esclusiva titolarità del Comune.

Si richiede il costante, tempestivo e completo reperimento, implementazione ed aggiornamento, in autonomia, di dati e informazioni relativi ad eventi (spettacoli, iniziative pubbliche, sagre, escursioni, etc), luoghi di interesse, manifestazioni sportive o fieristiche, servizi turistici, etc.

Le informazioni offerte ed i contenuti pubblicati, condivisi e concordati con l'Amministrazione Comunale, dovranno essere redatti almeno in doppia lingua (Italiano e Inglese).

ART. 7 – SOGGETTI AMMESSI E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.

1. Possono presentare la manifestazione di interesse per l'affidamento del servizio in oggetto i seguenti operatori economici:

- soggetti singoli previsti dall'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- raggruppamenti temporanei e consorzi di concorrenti, ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- soggetti pubblici o organismi pubblici (determinazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n.7 del 21 ottobre 2010), ad esclusione delle società di cui all'art. 13 del D.L. 4 luglio 2006, n.223 convertito con legge 4 agosto 2006, n.248.

Si precisa che non è ammessa la partecipazione alla gara contemporaneamente come ditta singola e come membro di raggruppamento di imprese o di un consorzio, ovvero come membro di più raggruppamenti o consorzi, pena l'esclusione della ditta medesima e del raggruppamento o del consorzio al quale la ditta partecipa.

2. I soggetti partecipanti, a pena di inammissibilità, devono possedere i seguenti requisiti:

- requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i.;
- non incorrere in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.lgs 50/2016 e s.m.i.;
- assenza delle cause di divieto, decadenza o di sospensione di cui all'art. 67 del d.lgs. 6 settembre 2011, n. 159;
- assenza delle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001, n. 165 e s.m.i.;
- assenza di una qualsiasi altra causa che in base alla normativa vigente comporta il divieto di contrattare con la pubblica amministrazione;

Requisiti di idoneità professionale (art. 83, comma 1, lett. a) e comma 3 D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i.:

- se pertinente, iscrizione alla C.C.I.A.A. territorialmente competente;
- iscrizione al rispettivo Albo o Registro, per le fondazioni, gli enti, le associazioni (anche in raggruppamento) che perseguono finalità, in conformità al proprio statuto, riguardanti l'ambito turistico e di promozione del territorio;

Requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 83, comma 1 lett c), commi 6 e 7 D.Lgs. n. 50/2016):

- a) il partecipante dovrà essere in possesso delle risorse umane e tecniche da impiegare per il servizio, nonchè dimostrare di aver svolto per almeno un biennio attività in ambito pertinente all'oggetto del servizio;
- b) essere in regola con l'assolvimento degli obblighi relativi alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, delle condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza dei lavoratori;
- c) essere in regola ai fini del DURC;
- d) svolgere il servizio con personale rispondente ai profili professionali adeguati secondo quanto richiesto;

Per i requisiti di cui alla lett. a) il partecipante potrà produrre:

- un elenco di servizi analoghi a quello oggetto dell'affidamento effettuati negli ultimi 2 anni, con indicazione dei relativi importi, date e destinatari; ciascun servizio deve essersi concluso con buon esito, senza applicazione di penali;
- un elenco delle professionalità impiegate nel servizio.

Tutti i requisiti sopra elencati devono sussistere al momento della richiesta di partecipazione alla manifestazione di interesse e dovranno essere mantenuti, pena la decadenza dall'affidamento, per tutta la durata del servizio.

Resta inteso che la suddetta richiesta di partecipazione non costituisce prova del possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento dei servizi, i quali, oltre a dover essere riconfermati in sede di

presentazione dell'offerta, verranno accertati dall'Amministrazione in occasione della procedura di aggiudicazione.

3. Ai sensi dell'art. 89 del d. lgs. 50/2016 e s.m.i., non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale (ad esempio: iscrizione alla CCIAA oppure a specifici Albi).

ART. 8 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO.

1. La durata dell'affidamento viene stabilita in n. 36 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto salvo il caso di avvio del servizio in via d'urgenza ai sensi dell'art. 32 co. 8 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i..

2. La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

ART.9 – IMPORTO A BASE DI GARA E CORRISPETTIVO.

L'importo complessivo del servizio per l'intero periodo contrattuale è di euro 22.000,00 (IVA esclusa) per una durata di n.36 mesi, salvo eventuale ribasso.

Con tale corrispettivo si intendono interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni e le spese necessarie per la perfetta esecuzione del servizio, meglio specificati nel presente capitolato.

Si precisa che il suddetto importo a base di gara è al netto dell'IVA al 22% e degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a €0,00.

ART. 10 – PROCEDURA DI AFFIDAMENTO-

1. Il sistema di aggiudicazione prescelto, e la procedura da indire a seguito dell'indagine conoscitiva svolta mediante l'acquisizione delle manifestazioni di interesse regolarmente pervenute, è quello della procedura negoziata ai sensi degli artt. 36 e 60 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

2. L'affidamento è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice dei Contratti Pubblici.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

- PUNTEGGIO MASSIMO Offerta tecnica 70;
- PUNTEGGIO MASSIMO Offerta economica 30;
- TOTALE 100

Non saranno in ogni caso ritenute ammissibili le offerte economiche contenenti riserve o condizioni.

3. Ai sensi dell'art. 95 comma 12 del D.lgs 50/2016 e s.m.i. il Comune si riserva di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

ART. 11 –VERIFICHE E CONTROLLI.

1. Il Comune si riserva la più ampia facoltà di verifica, controllo e di ispezione, in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'affidatario nella gestione del servizio.

A tal fine l'Amministrazione potrà prendere visione dei registri e dei documenti utili, nonché ispezionare tramite proprio incaricato i luoghi ove viene svolta l'attività, verificare periodicamente, a mezzo del proprio personale, attraverso rilevazioni presso gli utenti o con altre idonee modalità, quantità e qualità dei servizi resi dall'appaltatore.

2. Il Comune provvederà a segnalare eventuali rilievi al soggetto affidatario, il quale dovrà adottare tempestivamente misure idonee.

Eventuali osservazioni e contestazioni di inadempienze verranno comunicate dall'Amministrazione Comunale in forma scritta e/o a mezzo posta elettronica/PEC, fissando un termine congruo entro il quale l'affidatario dovrà adottare i necessari provvedimenti.

Trascorso tale termine, l'Amministrazione comunale si riserva di applicare le penali stabilite nel presente capitolato.

3. L'affidatario dovrà altresì inviare al Comune una relazione semestrale relativa all'andamento tecnico della gestione del servizio svolto nel corso dell'anno.

Tale relazione dovrà indicare inoltre gli eventuali risultati conseguiti in termini di miglioramento del servizio, le problematiche emerse e le ipotesi di soluzione.

ART. 12 – PENALI.

1. L'affidatario ha l'obbligo di organizzare il servizio in modo tale da garantire che ogni prestazione richiesta sia svolta nei termini stabiliti e con le modalità previste dal presente capitolato prestazionale, dai documenti contrattuali e dalla normativa vigente in materia.

I servizi dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali con particolare riferimento alla L.R. n. 86/2016 art. 6, comma 1, lettera c) in materia di turismo.

Il Comune si riserva di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione delle disposizioni a tutela della qualità del servizio e della conformità alle disposizioni di cui al presente capitolato, contrattuali e di legge, secondo il principio della progressione.

In caso di negligenze ed inadempienze di lieve entità, nell'osservanza delle clausole contrattuali durante lo svolgimento dei servizi, l'affidatario sarà soggetto a preventiva diffida.

2. Fatto salvo quanto sopra, sono individuati quali presupposti per l'applicazione di specifiche penali le seguenti inadempienze e tale elenco non è da intendersi esaustivo:

- mancata attivazione del servizio nei termini indicati: penale di € 100,00 al giorno;
- interruzione del servizio per ritardo e/o mancata sostituzione degli operatori addetti alle attività di accoglienza e informazione turistica presso l'ufficio IAT, penale di € 100,00 per ogni inadempienza rilevata; in caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'affidatario il comune si riserva la facoltà di addebitare allo stesso i danni conseguenti;
- mancata apertura dell'ufficio nei giorni stabiliti: penale € 100,00 per ogni giorno.
- apertura dell'ufficio in ritardo rispetto all'orario stabilito: penale € 100,00 al giorno.
- presenza di personale privo delle caratteristiche di cui al presente capitolato speciale € 100,00 per ogni giorno di utilizzo;
- infrazione ai principi di non discriminazione, imparzialità e gratuità del servizio reso: penale di € 300,00 per ogni inadempienza rilevata;
- accertati comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale: penale € 200,00;
- mancato tempestivo aggiornamento dei dati e delle informazioni da pubblicare sul sito: penale € 50,00 per ogni giorno di ritardo;

3. Il Comune qualora rilevi elementi atti a configurare i presupposti sopra descritti procede alla contestazione scritta. L'affidatario potrà, nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento della contestazione produrre eventuali motivate giustificazioni. Trascorso detto termine, qualora non sia arrivata alcuna memoria difensiva o qualora le motivazioni addotte risultassero insufficienti, contatto del Dirigente competente, verranno applicate le penali nella misura sopra stabilita.

Le penali saranno applicate mediante trattenuta sull'importo delle fatture con emissione da parte dell'affidatario di note di accredito sulle stesse per un importo pari alle penalità irrogate.

In caso di impossibilità di recupero con le modalità suddette l'appaltante potrà rivalersi sulla cauzione versata.

Le penali non si applicano qualora si dimostri che l'inadempienza o il ritardo derivi univocamente da cause non riconducibili a propria trascuratezza od inefficienza.

ART. 13 – RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.

1. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c., in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo superiore al 10% del valore del contratto stipulato, ovvero qualora l'affidatario si renda colpevole di frode, di grave negligenza o la stessa contravvenga reiteratamente agli obblighi e condizioni stabiliti a suo carico dal presente documento, qualora siano state riscontrate e, non tempestivamente sanate irregolarità che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione.

2. È facoltà dell'Amministrazione risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. a danno dell'affidatario, senza alcun onere se non il pagamento per il servizio reso fino a quel momento, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi tramite PEC nelle seguenti ipotesi:

- a) si accerti, successivamente alla stipulazione del contratto, la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti di notorietà rilasciate dall'affidatario ai fini della partecipazione, ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii., in sede di gara o comunque prima della stipula del Contratto stesso, ovvero il venir meno, in capo al contraente stesso, dei requisiti generali e/o dell'assenza dei motivi di esclusione richiesti per la partecipazione alla gara;
- b) non si utilizzi, nei movimenti finanziari relativi al presente Contratto, il bonifico bancario o postale, ovvero gli altri strumenti di pagamento idonei, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3 della L. n. 136/2010 e ss.mm.ii., a consentire la piena tracciabilità dei predetti movimenti;
- c) venga ceduto in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, il contratto;
- d) salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., sia intervenuta cessione non autorizzata dei crediti derivanti dal contratto;
- e) alla terza irregolarità accertata, fatta comunque salva la comminazione e trattenuta delle penali se previste;
- f) utilizzo improprio di ogni e qualsivoglia notizia o dato di cui l'aggiudicatario sia venuto a conoscenza nell'esercizio dei compiti affidati;
- g) mancata esecuzione dei servizi secondo le regole della normale correttezza e della buona fede anche sotto il profilo amministrativo, contabile, assicurativo e previdenziale;
- h) violazione di leggi, regolamenti, ordinanze o prescrizioni delle autorità competenti;
- i) scioglimento, liquidazione o sostanziale modifica nell'assetto associativo tale da far venir meno il rapporto fiduciario con il Comune.

ART.14 – MODALITA' PAGAMENTI E TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI.

1. Il pagamento del corrispettivo avverrà in tranches semestrali, da liquidare a seguito della presentazione della relazione sull'andamento del servizio di cui all'art. 11 del presente capitolato, nonché dietro presentazione di regolare fattura con le modalità previste dalla vigente normativa (fatturazione elettronica).

L'affidatario è obbligato, a i sensi e per gli effetti della vigente normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, a porre in essere tutti gli adempimenti previsti dall'art. 3 della L. n. 136 del 13/08/2010 e s.m.i. e, quindi, accettare ed a far sì che tutti i movimenti finanziari, relativi al l'affidamento, dovranno essere registrati su un suo conto corrente, dedicato alle pubbliche commesse; conto sul quale pertanto dovranno essere effettuati i movimenti, esclusivamente, tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni previa apposizione del relativo CIG.

In particolare, il soggetto affidatario provvederà a comunicare al Comune gli estremi del proprio conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e ad individuare le persone delegate ad operare su

di esso. Pertanto i pagamenti verranno effettuati mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato indicato nella suddetta comunicazione.

Il pagamento sarà effettuato previa acquisizione d'ufficio del certificato attestante la regolarità contributiva (DURC).

2. In ottemperanza da quanto previsto dal Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, a decorrere dal 31 marzo 2015 (compreso), il Comune non potrà accettare fatture che non siano trasmesse in forma elettronica. La fattura elettronica (FE) non dovrà essere inviata direttamente al Comune ma al "Sistema di Interscambio" (SdI) istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

3. Le fatture devono essere inviate al Protocollo del Comune di San Giuliano Terme, Via G.B. Niccolini 25, preferibilmente in formato.PDF, tramite e-mail all'indirizzo: comune.sangiulianoterme@postacert.toscana.it.

Tutte le fatture elettroniche emesse nei confronti del Comune di San Giuliano Terme relative al presente appalto dovranno essere trasmesse al seguente Codice Univoco Ufficio:PLQMKV

ART.15 – ASSICURAZIONE RESPONSABILITA'.

1. L'affidatario è direttamente responsabile verso il Comune e verso i terzi del regolare e corretto espletamento del servizio.

L'affidatario risponde direttamente di ogni danno a persone e/o cose che, durante lo svolgimento del servizio, per fatto proprio e/o dei suoi operatori, potrà derivare al Comune e a terzi, oltre ai destinatari del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o a compensi da parte del Comune.

L'affidatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

L'Amministrazione Comunale non assume alcuna responsabilità civile ed amministrativa in ordine all'operato ed all'incolumità fisica dei collaboratori e/o dipendenti dell'affidatario del servizio.

2. L'affidatario è tenuto a garantire la regolare assunzione del personale adibito al servizio a norma del C.C.N.L. applicabile, e la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo e tutelandola da eventuali azioni di rivalsa.

3. A tale scopo è fatto obbligo all'aggiudicatario di munirsi di idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile e della responsabilità dei prestatori di lavoro che prevedere massimale unico per sinistro RCT e RCO. La copertura deve prevedere massimali rientranti nei seguenti parametri:

€ 5.000.000 per ogni sinistro;

€ 5.000.000 per danni a persona;

€ 5.000.000 per danni alle cose;

Le polizze devono essere presentate agli uffici comunali competenti per la stipula del contratto (almeno 10 giorni prima), anche nel caso in cui l'inizio del servizio avvenga in via anticipata ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016.

La polizza dovrà essere espressamente stipulata (o estesa) con riferimento all'oggetto del presente capitolato e dovrà avere una durata pari a quella dell'appalto affidato, con rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune.

4. L'affidatario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio.

5. L'Amministrazione Comunale, effettuerà mediante il proprio personale, controlli ed accertamenti sulla corretta prestazione del servizio e sulla congruità delle prestazioni rese.

6. L'affidatario del servizio è a conoscenza degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62 del 16.4.2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici) e della legge n. 190 del 6.11.2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione). Ai fini dell'affidamento dovrà essere comunicato al Comune il

nominativo di un referente, con recapiti, appositamente nominato per gli adempimenti richiamati dalle normative citate.

ART. 16 – CAUZIONE DEFINITIVA.

1. L'affidatario dovrà costituire una cauzione fissata nella misura del 10% dell'importo contrattuale, salvo le riduzioni ai sensi della normativa vigente in materia, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato, dell'eventuale risarcimento di danni, nonché del rimborso delle spese che l'Amministrazione comunale dovesse eventualmente sostenere durante la gestione, a causa di inadempimento dell'obbligazione o di cattiva esecuzione del servizio da parte dell'appaltatore, ivi compreso in caso di risoluzione del contratto per inadempienze dell'appaltatore stesso.

2. La cauzione definitiva sarà progressivamente svincolata ai sensi del citato art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. In caso di risoluzione del contratto per inadempienza dell'affidatario, il deposito cauzionale, sempre con semplice atto amministrativo e salvo il diritto del Comune al risarcimento degli eventuali maggiori danni, potrà essere incamerato nelle more della definizione della controversia.

3. Le fidejussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze.

4. La garanzia fideiussoria può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

5. La cauzione prestata sotto forma di fideiussione bancaria o la polizza assicurativa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

ART. 17 – RECESSO.

1. Il Comune si riserva il diritto di recedere dal contratto in qualunque tempo ai sensi del Codice dei Contratti Pubblici, previo pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti.

2. L'affidatario rinuncia espressamente ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile. È fatto divieto all'affidatario di recedere dal contratto.

ART. 18 SUBAPPALTO

1. Il subappalto è consentito solo per i servizi accessori, nei modi, limiti e forme di cui all'art. 105 del Codice dei Contratti Pubblici.

2. L'eventuale subappalto verrà autorizzato dall'amministrazione comunale, fermo restando che il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante.

3. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto. In caso di inottemperanza agli obblighi previsti dalle vigenti leggi inerenti disposizioni in materia di lotta alla delinquenza mafiosa saranno applicabili le sanzioni penali di legge.

4. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'affidatario, il quale rimane l'unico e solo responsabile nei confronti del Comune della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.

5. L'affidatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e s.m.i..

L'affidatario si obbliga a manlevare e tenere indenne il Comune da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.

ART. 19 – INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

1. Ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali Regolamento UE 679/2016, ed il Decreto Legislativo n. 101 del 10/08/2018 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE, i dati personali raccolti con la presente procedura sono trattati con strumenti informatici ed utilizzati nell'ambito del procedimento. Tale trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio.

2. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di San Giuliano Terme, con sede in Via Giovanni Battista Niccolini 25.

Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile all'indirizzo di posta elettronica: responsabileprotezionedati@comune.sangiulianoterme.pisa.it.

Ai sensi degli art. 13 del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato allo svolgimento della presente procedura per l'affidamento del servizio in oggetto e l'interesse pubblico da parte del Comune.

3. Finalità e base giuridica del trattamento.

Svolgere le attività istituzionali dall'ente ed i procedimenti di competenza, nell'ambito della presente procedura per l'affidamento del servizio di informazione e accoglienza turistica (IAT). La base giuridica è costituita dalla necessità di adempiere gli obblighi previsti dalle normative vigenti e per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio di pubblici poteri ai sensi dell'art. 6, co. 1, lett. c), e) Reg UE 679/2016.

4. Natura del conferimento e conservazione dei dati

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di essi non sarà possibile dare inizio al procedimento menzionato e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso. I dati conferiti saranno conservati per il tempo prescritto dalla vigente normativa in materia di conservazione della documentazione amministrativa.

5. Destinatari dei dati personali

Autorizzati: I dati personali raccolti sono trattati in forma automatizzata e cartacea da personale designato e autorizzato del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità, modalità e sicurezza del trattamento medesimo.

Alle informazioni potrebbero inoltre accedere Amministratori e Consiglieri Comunali per le finalità inerenti il mandato ai sensi del Testo Unico Enti Locali (D.lgs n. 267/2000), nonché altri soggetti eventualmente legittimati in relazione alle normative sull'accesso ai documenti amministrativi (L. 241/1990, D.lgs. n. 33/2013).

I dati personali potranno essere comunicati, quando strettamente necessario per le finalità del presente procedimento e della procedura di gara da indire ai sensi del Codice dei contratti pubblici, compreso le fasi di aggiudicazione e stipula del contratto.

Responsabili di trattamento: soggetti che forniscono servizi strumentali all'Ente, quali gestori di servizi di comunicazione, recapito della corrispondenza, fornitori di servizi informatici o altri. Tali soggetti riceveranno solo i dati necessari alle relative funzioni e si impegneranno a usarli solo per le finalità sopra indicate ed a trattarli nel rispetto della normativa privacy applicabile. I riferimenti dei responsabili del trattamento sono disponibili inviando una richiesta scritta al Titolare. A tali soggetti saranno comunicati solo i dati strettamente necessari per l'espletamento delle relative funzioni.

Terzi: soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini dell'autorità.

Diffusione: In conformità alla legge n. 69 del 18 giugno 2009 sull'Albo Pretorio On Line e al D.lgs n. 33/2013 e successive modifiche sulla Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, il Comune, in determinati casi, ha l'obbligo di pubblicare on line i dati personali degli interessati, seguendo le

indicazioni di legge e rispettando i limiti, anche temporali, in essa previsti. Non sono mai oggetto di diffusione dati idonei a rivelare stato di salute o situazione di disagio economico-sociale.

6. Diritti dell'interessato

Si informa, inoltre, che relativamente ai dati medesimi l'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal CAPO III del Regolamento UE 2016/679. In particolare, il medesimo ha diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che la riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di opporsi in tutto od in parte, all'utilizzo dei dati, nonché di esercitare gli altri diritti riconosciuti dalla disciplina applicabile. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta al Responsabile della protezione dei dati (DPO), domiciliato per le sue funzioni presso la sede del Titolare, oppure tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo:

comune.sangiulianoterme@postacert.toscana.it .

Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679 è possibile proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali nel caso in cui ritenga che il trattamento violi il citato Regolamento.

ART. 20 – CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Il contratto verrà stipulato in forma di scrittura privata in modalità elettronica, ai sensi del D. LGS. N. 50/2016 e s.m.i.

ART. 21 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia insorta tra le parti derivante o connessa al presente atto, è competente il Foro di Pisa con espressa rinuncia di qualsiasi altro.

ART. 22 – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Per tutto quanto qui non previsto e normato, Comune ed Affidatario rinviano al Codice dei Contratti Pubblici e al codice civile ed alla normativa richiamata nelle premesse.

Eventuali novelle legislative e regolamentari troveranno applicazione automatica, senza la necessità di provvedere ad integrazione o rettifica della presente.