



COMUNE DI SERRAVALLE PISTOIESE

(Provincia di Pistoia)
via G..Garibaldi, 54 - Serravalle P.se

CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL’UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE DEL COMUNE DI SERRAVALLE PISTOIESE

Art. 1 - Oggetto dell’appalto

Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento della gestione dell’Ufficio Informazioni Turistiche del Comune di Serravalle Pistoiese, e visite guidate del Borgo di Serravalle Capoluogo.

Art. 2 – Tipologia di gara e durata dell’appalto

TIPOLOGIA di gara : manifestazione di interesse, ai sensi dell’articolo 36, comma 2, lettera b) del D. Lgs. n. 50/2016.

– Codice CPV 63513000-8 “Servizi di informazione turistica”.

DURATA: l’appalto avrà durata di trentasei mesi a decorrere dal giorno 1° Aprile 2017 al 31 Marzo 2020.

Art. 3 – Importo dell’appalto

L’importo del servizio in oggetto, a base d’asta, complessivo per trentasei mesi, è stimato in Euro 49.827,00= al netto di I.V.A. al 22%.

Art. 4 – Carattere del servizio

Al servizio oggetto del presente appalto viene riconosciuto il carattere di interesse pubblico, per cui per nessuna ragione esso potrà essere sospeso o abbandonato, con l’impegno per l’impresa aggiudicataria a darne esecuzione con qualsiasi tempo e condizione ai sensi e per gli effetti della Legge 146/1990.

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’impresa per l’esecuzione, con spese a carico di quest’ultima.

Art. 5 - Luogo di svolgimento dei servizi

L’Ufficio Informazioni Turistiche è situato attualmente nel borgo di Serravalle Pistoiese.

La struttura sopraccitata è già arredata in maniera idonea e adeguata al servizio da svolgere, eventuali modifiche dovranno essere sottoposte a insindacabile giudizio del Responsabile del Servizio.

Art. 6 - Termini e modalità di svolgimento dei servizi e attività

I servizi di cui all'art. 1, 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, e secondo quanto indicato nel presente Capitolato.

L'aggiudicatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che la normativa in materia potrà apportare.

I servizi dovranno essere forniti tenendo conto che – **indicativamente** - l'orario di apertura al pubblico è:

● PERIODO ESTIVO: dal 01/04 al 31/10

MERCOLEDI', GIOVEDI'	DALLE ORE 10:00 ALLE ORE 13:00
MARTEDI, VENERDI', SABATO, DOMENICA.....	DALLE ORE 10:00 ALLE ORE 13:00
	DALLE ORE 16:00 ALLE ORE 19:00
LUNEDI'	Chiusura

● PERIODO INVERNALE: dal 01/11 al 31/03

SABATO, DOMENICA.....	DALLE ORE 10:00 ALLE ORE 13:00
	DALLE ORE 14:00 ALLE ORE 16:00

I servizi di cui all'oggetto dovranno, altresì, essere forniti secondo le seguenti modalità:

- a) La presenza di almeno un addetto per tutto l'anno in orario di apertura degli uffici.
- b) Il monte orario annuo complessivo delle ore prestate, in ogni caso, per lo svolgimento dei servizi medesimi, dovrà essere di almeno 1070 ore minimo (considerando 12 mesi di servizio).

Il Comune ha facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze nell'ambito del monte ore sopra indicato e l'appaltatore dovrà uniformarsi a tali disposizioni rimanendo invariate le altre condizioni dell'appalto.

Inoltre, in occasione di eventi e manifestazioni, indicati dal responsabile dell'Ufficio Turismo, l'Ufficio Informazioni Turistiche dovrà rimanere aperto nelle ore serali dalle ore 20:30 alle ore 23:30.

L'appaltatore non potrà variare l'articolazione dell'orario del servizio in assenza di autorizzazione scritta del comune.

In ogni caso le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Serravalle Pistoiese.

L'amministrazione comunale validerà a fine di ogni mese le ore svolte dagli operatori dell'Ufficio Turistico;

Art. 7 - Descrizione del servizio

L'Ufficio Informazioni Turistiche dovrà assicurare i seguenti servizi e funzioni:

1- organizzare e gestire, nell'immobile di proprietà comunale sito in Serravalle Capoluogo, l'Ufficio di Informazioni Turistiche mediante l'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica a carattere locale così come definiti dalla L.R. n. 86/, con esclusione del servizio di prenotazione di strutture ricettive, di seguito riportati:

2- Fornire informazioni precise e dettagliate sulle attività e sui servizi turistici del territorio

comunale;

3- Offrire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ;

4- Offrire assistenza al turista per inoltrare all'Autorità competente di reclami per disservizi.

5- Divulgare qualsiasi tipo di materiale informativo per la promozione turistica del Comune.

6- Fornire informazioni generali e distribuire materiale per la promozione dei Comuni facenti parte del comprensorio del Montalbano nonché collaborare con gli Uffici di Informazioni Turistiche dei suddetti Comuni per una migliore e più puntuale promozione del territorio;

7- Dovrà redigere, mensilmente, l'elenco del materiale pubblicitario e informativo offerto al turista per il dovuto aggiornamento dell'inventario.

8- Comunicare settimanalmente all'Ufficio Turismo del Comune il numero dei turisti, la loro nazionalità ed il tipo di informazione richiesta;

9- Presentare al Ufficio Affari Generali alla fine di ogni trimestre, una relazione sullo svolgimento del servizio di informazione e di accoglienza turistica nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni;

10- Attuare quanto stabilito nel Protocollo di Intesa dei Comuni del Montalbano ai fini della promozione e valorizzazione del suddetto territorio.

11- Attuare in accordo con l'Amministrazione Comunale forme di promozione del territorio di Serravalle Pistoiese e delle sue peculiarità;

L'Ufficio Informazioni Turistiche è stato individuato quale Punto di Informazione dell'Associazione della Strada dell'Olio e del Vino del Montalbano – Le Colline di Leonardo (di cui questo Comune fa parte), ai sensi art. 14 comma 5) del disciplinare dell'Associazione con il compito di “diffondere il materiale informativo della strada in orari confacenti e con personale adeguato all'organizzazione del servizio in cui sono ospitati”, nonché fornire indicazione sui prodotti tipici della “Strada” e dei produttori ricompresi nella sopra citata Associazione.

L'Ufficio Informazioni Turistiche dovrà programmare e gestire, in accordo con Ufficio Affari Generali del Comune di Serravalle Pistoiese e secondo un calendario prestabilito, almeno 15 visite guidate annue al Borgo di Serravalle nonché l'apertura della Torre del Barbarossa, al fine di consentire la migliore accoglienza e fruibilità dei visitatori.

Nell'Ufficio Turistico dovrà essere distribuito e/o disponibile materiale informativo consistente in:

a) Piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;

b) carta stradale della Regione;

c) Annuari delle strutture turistico-ricettive;

d) Dovranno inoltre essere disponibili sui tavoli, apposite schede che incoraggino il visitatore ad esprimere la sua valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

L'aggiudicatario nel rispetto della normativa vigente, potrà porre in vendita libri, guide ed altro materiale editoriale purchè attinente alle risorse turistiche e culturali del Comune di Serravalle Pistoiese, Montalbano e Associazione della Strada dell'Olio e del Vino del Montalbano – Le Colline di Leonardo, del Sistema Museale della Valdinievole e territori limitrofi. Le modalità di vendita dei prodotti ed i loro prezzi dovranno comunque essere concordati preventivamente con l'Amministrazione comunale.

Art. 8 – Criteri di aggiudicazione

Il criterio di aggiudicazione sarà quello del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 3, lett. b) D. Lgs. n.50/2016, con la seguente suddivisione dei punteggi:

1) OFFERTA TECNICA: Numero ore aggiuntive offerte - rispetto alle 1070 minime poste a base di gara - fino ad un massimo di 150 ore per l'intero periodo (0,5 punti ogni ora) max 75 punti;

2) OFFERTA ECONOMICA da presentare mediante ribasso espresso in percentuale ed in

Euro sull'importo a base di gara: max punti 25.

Ai fini della determinazione del punteggio riferito al valore economico, si utilizza la seguente formula:

$X = R \max * 25/R$, dove:

X= punteggio da assegnare alla ditta i-esima

R max= ribasso massimo offerto espresso in Euro

25= max punteggio attribuito all'offerta che presenta il ribasso più alto

R= RIBASSO offerto dalla ditta di valutazione

N.B. Nei calcoli i valori saranno arrotondati alla terza cifra decimale.

La somma totale dei punteggi ammonterà a punti 100 .

Art. 9 – Soggetti invitati a partecipare alla gara

Sono invitati a presentare offerta soggetti idonei quali imprese singole, consorzi, o associazioni operanti nel settore della cultura e turismo in possesso della qualificazione obbligatoria per legge, e comunque aventi i requisiti previsti dalla normativa vigente, individuati previa indagine di mercato, nel rispetto dei principi di trasparenza e parità di trattamento, fino ad un massimo di 5 operatori economici sorteggiati tra coloro che avranno presentato dichiarazione di interesse.

I soggetti partecipanti dovranno dichiarare nella domanda di partecipazione di aver svolto servizi analoghi effettuati nella fornitura del servizio di informazione, promozione e accoglienza turistica in uffici destinati a tale scopo nell'ultimo quinquennio.

Art. 10 – Cauzione provvisoria

Il concorrente dovrà versare una cauzione provvisoria pari ad € 996,00 (Novecentonovantasei/00) ovvero di importo ridotto del 50% (cinquantapercento) in caso di possesso della certificazione del sistema di qualità serie UNI EN ISO 9001:2000, costituita ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. n. 50/2016 (N.B. *in tal caso l'originale della certificazione, o copia conforme della stessa, dovrà essere inserita nella busta contenente la documentazione amministrativa*); la stessa dovrà avere validità non inferiore a 180 giorni decorrenti dalla data di scadenza per la presentazione delle offerte e dovrà contenere la clausola di pagamento entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale (ex art. 1944 c.c.), la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, c.c., dovrà contenere inoltre l'impegno dell'istituto bancario o della compagnia di assicurazione, a rilasciare, in caso di aggiudicazione dell'appalto una fideiussione bancaria, ovvero una polizza assicurativa fideiussoria, relativa alla cauzione definitiva. Il documento dovrà essere conforme allo "Schema Tipo 1.1" di cui al D.M. n° 123 del 12 marzo 2004.

Nel caso di presentazione di offerta da parte di soggetti che intendano riunirsi o consorziarsi, e per le imprese riunite nel rispetto delle condizioni e modalità di cui all'art. 48 del D.Lgs. N° 50/2016 e s.m.i, la cauzione, dovrà contenere l'individuazione delle imprese costituenti il raggruppamento. In caso di avvalimento dovrà essere indicata esattamente anche l'impresa ausiliaria. E' sufficiente la sottoscrizione della polizza fideiussoria o dell'atto di fideiussione da parte della sola mandataria nel caso di raggruppamento o consorzio già costituito, nel caso di costituendo raggruppamento la cauzione deve essere intestata e sottoscritta da tutte le imprese raggruppande. Ai non aggiudicatari, la cauzione provvisoria è restituita ad avvenuta aggiudicazione o comunque entro 30 (trenta) giorni dalla gara.

Art. 11 – Personale

Il personale addetto a fornire il servizio di informazione turistica, così come previsto oltre ad avere una comprovata esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico e conoscere la lingua italiana, dovrà conoscere almeno due lingue straniere di cui almeno una compresa tra le seguenti: inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese e russo nonché la capacità ad operare con strumenti informatici e telematici.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a garantire che il personale addetto all'ufficio turistico dovrà garantire la presenza nel proprio organico di almeno due addetti da destinare al servizio, continuativamente per l'intero triennio, muniti di Laurea in lettere indirizzo storico-artistico e/o in Scienze Turistiche o equipollenti. A tale scopo la Ditta aggiudicataria dovrà dichiarare nella domanda di partecipazione i nominativi degli addetti, completi dei dati e requisiti richiesti.

Il personale addetto è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Art. 12 – Obblighi ed oneri a carico dell'aggiudicatario

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti o incaricati all'esecuzione del presente contratto, e se cooperative o associazioni, nei confronti dei soci, condizioni di lavoro e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro da applicarsi, alla data della presentazione dell'offerta, per categorie assimilabili e nelle località in cui i lavori stessi si svolgono.

La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti vigenti sulla tutela, protezione, assicurazione, previdenza, assistenza e sicurezza fisica previste per i dipendenti.

La Ditta aggiudicataria sarà tenuta inoltre:

- a. A mantenere, comunque i locali e le attrezzature così come consegnati in modo da poterli riconsegnare al Comune di Serravalle Pistoiese, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità. Il personale della Ditta aggiudicataria è tenuto inoltre ad utilizzare le attrezzature messe a disposizione dall'Amministrazione comunale secondo la diligenza del buon padre di famiglia.
- b. A rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Serravalle Pistoiese imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi di cui all'art. 1.
- c. A rispondere in proprio per eventuali danni arrecati ai locali sede di ufficio di informazioni.
- d. Ad informare tempestivamente il Comune di Serravalle Pistoiese per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato.

Art. 13 – Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze

Non si ritiene necessario redigere il Documento Unico di Valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI), pertanto i costi relativi alla sicurezza riferiti al servizio di cui trattasi risultano essere pari a zero.

Art. 14 – Subappalto

E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'articolo 105 D.Lgs 50/2016.

Art. 15 - Controlli e verifiche

Il Comune di Serravalle Pistoiese avrà piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e quant'altro compresi nella gestione. L'aggiudicatario, per tutta

la durata del contratto, è tenuto a consentire l'accesso ai locali sopra descritti alle persone dotate di apposita autorizzazione del Comune di Serravalle Pistoiese.

Art. 16 - Risoluzione del contratto

1. Il Comune di Serravalle Pistoiese si riserverà, espressamente, la facoltà di risolvere unilateralmente e in qualsiasi momento il contratto nei casi di:
 - a. inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicati nel presente Capitolato;
 - b. inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
 - c. fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Comune di Serravalle Pistoiese posti in essere o consentiti dall'aggiudicatario o dal suo personale addetto.
 - d. ogni eventuale inadempienza della clausole del presente capitolato.

Il provvedimento di risoluzione da parte del Comune di Serravalle Pistoiese sarà comunicato con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento salvo il caso previsto dal 1° comma, lettera c), per il quale non è fissato alcun termine di preavviso.

Art. 17 - Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'offerta della ditta aggiudicataria e si intende fisso e invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nei costi dell'aggiudicatario. Resta salva comunque la possibilità di applicazione dell'articolo 1467 del Codice Civile. L'aggiudicatario non avrà, pertanto, alcun diritto di pretendere sovrapprezzi, rispetto a quanto offerto, né aggiungersi nessun altro onere.

Resta salva la facoltà del Comune di Serravalle Pistoiese di richiedere prestazioni aggiuntive allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, la remunerazione delle quali sarà calcolata sulla base del corrispettivo risultato dall'esito della presente gara e relativo verbale di aggiudicazione.

Art. 18 – Pagamenti

Il Comune di Serravalle Pistoiese, a fronte dei servizi prestati, corrisponderà il corrispettivo annuo in quattro rate scadenti il 1 luglio, 1 ottobre, 1 gennaio, 1 aprile di ogni anno, dietro presentazione di regolare fattura. L'inosservanza anche di una sola delle clausole o condizioni previste dagli obblighi contrattuali sarà motivo di interruzione dei termini di pagamento.

Art. 19 - Facoltà di revoca della gara

Prima della stipula del contratto il Comune di Serravalle Pistoiese si riserva la facoltà di revocare la gara di pubblico incanto di cui al relativo bando e al presente Capitolato. Nessun indennizzo è dovuto ai concorrenti, neppure per le spese vive sostenute per la documentazione.

Art. 20 - Spese e diritti

Le spese contrattuali saranno a carico dell'aggiudicatario, quantificate presumibilmente in € 100,00 (cento/00).

Art. 21 - Foro competente

In caso di controversia trovano applicazione i disposti di legge, e qualora non si addivenisse ad un

accordo bonario, competente sarà il Foro del Tribunale di Pistoia.

Art. 22 - Informativa D. Lgs. 196/2003

In ottemperanza alla D. Lg. 196/2003 (legge sulla privacy) i dati raccolti saranno utilizzati al solo fine dell'espletamento della gara di pubblico incanto di cui al presente Capitolato. Il trattamento dei dati verrà effettuato con le modalità e le forme previste dal D.Lgs. sopra citato. In ogni momento potranno essere esercitati i diritti riconosciuti all'interessato della medesima legge.

Art. 23 - Disposizioni finali e transitorie

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti in materia di turismo e di concessione di servizi pubblici locali.

Il Funzionario Area Amministrativa
Dott. Paolo Ricci