

# COMUNE DI LIZZANO IN BELVEDERE

( Provincia di Bologna )

\*\*\*

*Capitolato d'oneri per l'affidamento in gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica di Lizzano in Belvedere e di Vidiciatico.*

\*\*\*\*\*

## **Art 1**

### **Oggetto**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica che comprende l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale di cui all'art. 4 comma 1 lettera a) della L.R. 7/1998, le attività di raccolta e di gestione dei reclami, le presenze turistiche e quanto espressamente indicato nella deliberazione della Giunta Regionale 20 giugno 2005. Per lo svolgimento del servizio il Comune metterà a disposizione per un periodo pari alla durata del presente contratto i due uffici di Lizzano in Belvedere, Piazza Marconi n.6 e di Vidiciatico, Via Marconi n.31.

## **Art 2**

### **Durata del contratto**

La durata del presente contratto è fissata in anni due (due) con decorrenza dal 2 gennaio 2010 e sarà possibile rinnovarlo per un ulteriore uguale periodo.

## **Art. 3**

### **Caratteristiche del servizio da svolgere**

L'affidatario si impegna a svolgere il servizio di Informazione e Accoglienza turistica, nel rispetto delle norme e dei principi stabiliti dalla normativa statale e regionale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale, attualmente indicate nella deliberazione di Giunta della Regione Emilia-Romagna n.956/2005 agli allegati: "A" "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi d'informazione e accoglienza turistica" e "C" "Schema riassuntivo degli standard di qualità dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica",

Nella gestione del servizio I.A.T. l'affidatario si impegna ad uniformarsi ai seguenti principi inderogabili:

1. promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
2. svolgere tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche delle organizzazioni locali pubbliche e private.
3. attivare un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza.

Il servizio di accoglienza e informazione turistica consiste in attività di front office, back office e call center ed è erogato in maniera imparziale, trasparente e gratuito. Gli uffici dovranno fornire informazioni dettagliate e precise in merito sia all'offerta turistica del Comune di

Lizzano in Belvedere sia, in generale, all'offerta turistica regionale utilizzando il Sistema di Informazione Regionale per il Turista.

Le informazioni dovranno riferirsi, in particolar modo, alle seguenti tematiche:

- ricettività alberghiera ed extralberghiera;
- ristorazione, gastronomia e prodotti tipici;
- mobilità e trasporti;
- percorsi e itinerari di visita;
- calendari eventi;
- arte e cultura;
- sport, divertimento e shopping;
- informazioni utili, numeri di emergenza, servizi sanitari, orari dei mezzi di trasporto pubblico.

#### **Art. 4**

##### **Ubicazione del servizio e dotazioni**

Per assicurare la fornitura del servizio di informazione e di accoglienza turistica il Comune di Lizzano in Belvedere mette a disposizione in comodato gratuito i due uffici IAT esistenti e riconosciuti come tali dalla Provincia di Bologna con determinazione del Responsabile del Servizio Turismo n. 310654 del 31 ottobre 2006, ubicati rispettivamente a Lizzano in Belvedere Piazza Marconi n. 6 ed a Vidiciatico Via Marconi n.31.

Entrambi gli uffici sono dotati di arredi, attrezzature (personale computer, stampante, fax, telefono) nonché del materiale promozionale e informativo necessario a garantire un'adeguata erogazione del servizio. Entrambi gli uffici sono contraddistinti da segnaletica conforme alle disposizioni indicate dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 20 giugno 2005 n. 956.

Per quanto riguardano la struttura e la dotazione degli uffici si dichiara che sono conformi a previsto dall'allegato G) della deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna n. 956/2005.

Per quanto riguarda l'esatta dotazione degli uffici verrà indicata in apposito verbale di consegna da redigere dalle parti entro un mese dalla data della stipula del contratto. Detto inventario dovrà essere aggiornato in conseguenza di eventuali variazioni che dovranno essere preventivamente concordate con il Comune.

Resteranno, invece, a completo carico del Comune di Lizzano in Belvedere le spese relative all'adeguamento del materiale informativo secondo gli indirizzi assegnati di anno in anno dalla Giunta Comunale.

#### **Art. 5**

##### **Attività e funzioni da svolgere**

Gli Uffici Informazioni e Accoglienza Turistica dovranno assicurare i seguenti servizi e funzioni:

1. Distribuzione gratuita delle informazioni e dei materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale, via fax, sulle risorse locali e/o provinciali nonché regionali d'interesse per il turista;
2. Raccolta delle schede reclami per disservizi relativamente ai servizi turistici e agli altri servizi pubblici fruiti dal turista e inoltre all'ente competente, utilizzando l'apposito modello approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 956/2005;
3. Consulenza gratuita al turista per la ricerca di disponibilità ricettiva alberghiera ed extralberghiera;
4. iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli o altri eventi organizzati sul territorio;

5. Raccolta e trasmissione alla Provincia di Bologna nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia delle schede di notificazione turistico alberghiera
6. predisposizione di una relazione trimestrale sulle attività svolte per valutarne l'efficacia, segnalare le eventuali criticità e il gradimento riscontrato presso gli utenti;
7. Stesura e pubblicazione sul sito internet [www.appenninobolognese.net](http://www.appenninobolognese.net) delle notizie turistiche relative ai Comuni dell'Appennino Bolognese inseriti nel Sistema Informativo Regionale per il Turista di cui il comune di Lizzano in Belvedere è stato individuato dalla Regione Emilia-Romagna come Ente Capofila. Il servizio verrà gestito su indicazione e controllo del responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico del Comune di Lizzano in Belvedere e dovrà essere svolto entro un giorno lavorativo dalla segnalazione;
8. Stesura e pubblicazione sul sito internet [www.cornoallescalle.net](http://www.cornoallescalle.net) di tutte le notizie di interesse locale riguardanti il comprensorio. Il lavoro prevede anche la pubblicazione sul sito delle news, l'invio mediante sistema elettronico dei comunicati stampa alle testate giornalistiche che collaborano con il comprensorio e l'invio, mediamente una volta la settimana, della newsletter collegata al sito stesso. Il servizio verrà gestito su indicazione e controllo del responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico del Comune di Lizzano in Belvedere e dovrà essere svolto entro un giorno lavorativo dalla segnalazione;
9. Censimento giornaliero dei contatti utilizzando l'apposito modello approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 956/2005. I contatti dovranno essere riepilogati nell'apposito modello mensile e, a sua volta, in un'unica scheda annuale da inviare al Comune entro il successivo 15 gennaio di ciascun anno di riferimento;
10. Vendita dei prodotti promozionali (gadget o altro) prodotti direttamente dal Comune o dal Parco del Corno alle Scale;

Oltre a questo l'aggiudicatario della fornitura si impegna a mettere a disposizione del Comune di Lizzano in Belvedere un monte ore annuale fino ad un tetto massimo di 60 ore complessive da destinare ai servizi di assistenza e supporto alle manifestazioni culturali e promozionali organizzate direttamente dal Comune.

## **Art. 6**

### **Adempimenti amministrativi obbligatori**

L'affidatario si impegna ad inviare al Comune di Lizzano in Belvedere i documenti sotto indicati e/o quelli che saranno richiesti, tempo per tempo, dalle norme, dai regolamenti e/o dalle disposizioni amministrative che regolano il Servizio di Informazione e Accoglienza turistica. In particolare

Entro il 31 gennaio di ogni anno:

- La relazione annuale sull'attività svolta, contenente i dati di sintesi previsti nell'allegato F) della deliberazione della Giunta Regionale n. 956/2005;
- Un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso ciascun ufficio nel periodo 1/1 – 31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia e copia delle relative schede
- Una breve nota sintetica sulle situazioni critiche emerse.

Entro il 30 marzo di ogni anno:

- Scheda tecnico-finanziaria relativa alle spese ed alle modalità di gestione degli uffici da redigere sulla base del Piano Turistico di Promozionale Locale redatto dalla Provincia di Bologna;

- Relazione sull'attività degli uffici IAT con le indicazioni dei risultati ottenuti e degli obiettivi futuri.

Entro il 30 ottobre di ogni anno;

- Relazione tecnica nella quale siano evidenziati, a consuntivo, gli obiettivi conseguiti e le modalità concrete d'attuazione del progetto;
- Pre-rendiconto finanziario relativo alle spese effettivamente sostenute nel corso dell'anno suddivise per tipologia di spesa da redigere sull'apposito modelli previsto dalla Provincia di Bologna;
- L'indicazione degli impegni di spesa da assumere per le iniziative ancora da ultimare nell'anno di riferimento.

### **Art. 7**

#### **Apertura del servizio di informazione e accoglienza dello IAT**

Il servizio di informazione e accoglienza turistica negli uffici verranno forniti durante l'intero arco dell'anno secondo i seguenti orari:

#### **Ufficio IAT di Lizzano in Belvedere:**

7 gennaio – terza domenica di giugno / prima domenica di settembre – 20 dicembre (40 settimane)

lunedì	chiuso
martedì	9.30 – 12.30
mercoledì	chiuso
giovedì	9.30 – 12.30
venerdì	9.30 – 12.30
sabato	9.30 – 12.30 / 15 – 18
domenica	9.30 – 12.30 / 15 – 18

I restanti periodi dell'anno (12 settimane)

lunedì	chiuso
martedì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
mercoledì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
giovedì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
venerdì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
sabato	9.30 – 12.30 / 15 – 18
domenica	9.30 – 12.30 / 15 – 18

#### **Ufficio IAT di Vidiciatico:**

7 gennaio – terza domenica di giugno / prima domenica di settembre – 20 dicembre (40 settimane)

lunedì	9.30 – 12.30
martedì	chiuso
mercoledì	9.30 – 12.30
giovedì	chiuso
venerdì	9.30 – 12.30
sabato	9.30 – 12.30 / 15 – 18
domenica	9.30 – 12.30 / 15 – 18

restanti periodi dell'anno (12 settimane)

lunedì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
martedì	chiuso
mercoledì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
giovedì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
venerdì	9.30 – 12.30 / 15 – 18
sabato	9.30 – 12.30 / 15 – 18
domenica	9.30 – 12.30 / 15 – 18

Il tutto per un totale di 1.272 ore di apertura per ciascun ufficio. Il servizio sarà chiuso in occasione delle seguenti festività: Capodanno, Natale e Pasqua.

In occasione di eventi turistici significativi tale orario potrà essere modificato adattandolo alle esigenze del momento previa autorizzazione del Comune.

Le ferie del personale incaricato dovranno essere goduti esclusivamente nei periodi compresi fra il 1 aprile al 30 maggio e dal 1 ottobre al 30 novembre.

**Il servizio comunque deve essere considerato unico anche se fisicamente dislocato su due uffici diversi, per questo ogni uffici deve essere in grado di fornire le informazioni sull'intero territorio, gli orari di entrambi gli uffici devono essere indicati chiaramente sulle porte di ingresso e nelle segreterie telefoniche.**

#### **Art. 8**

##### **Personale**

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione almeno due operatori. Il personale addetto alla fornitura dei servizi di informazione e accoglienza della struttura IAT a contatto con il pubblico dovrà possedere i seguenti requisiti:

- possedere almeno il diploma di scuola media superiore;
- conoscenza di due lingue straniere oltre all'italiano;
- essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici di base;
- possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali.

I corsi di formazione che dovessero rendersi necessari sia per il funzionamento dei siti internet indicati all'art.5 sia per ottemperare agli obblighi derivanti dalle nuove disposizioni regionali verranno finanziati direttamente dal Comune;

Il personale della struttura IAT a contatto con l'utenza dovrà vestire in modo consono e portare un distintivo di riconoscimento con la segnalazione del nominativo e della funzione svolta, fornito dall'appaltante. L'affidatario dovrà garantire la sostituzione anche temporanea di personale per malattia, infortunio, maternità, ferie, ecc. entro due giorni, con personale in possesso dei requisiti previsti.

#### **Art. 9**

##### **Modalità di affidamento**

L'affidamento dei servizi di cui all'art. 1 del presente Capitolato avverrà mediante valutazione comparata dei criteri stabiliti nell'Allegato G) della deliberazione della Giunta regionale n. 956/2005 e dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

I soggetti affidatari del servizio non possono pubblicizzare esternamente agli uffici in nessun modo, con insegne o altro materiale, la propria presenza all'interno dell'ufficio informazioni così come lo svolgimento della loro attività dovrà avvenire utilizzando strumenti e materiali distinti nonché linee telefoniche e di trasmissione dati proprie.

## **Art. 10**

### **Criteria di aggiudicazione**

L'aggiudicazione avverrà sulla base dei criteri previsti per un punteggio massimo di 100 punti così ripartito:

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1) Caratteristiche funzionali del prodotto software atto ad assicurare il sistema di controllo dell'imparzialità del servizio erogato | Punti 25 massimo; |
| 2) Esperienze precedenti nell'erogazione di servizi analoghi  | Punti 15 massimo; |
| 3) Capacità di aggregazione di fornitori del servizio turistico   | Punti 15 massimo  |
| 4) Caratteristiche generali del servizio offerto  | Punti 15 massimo  |
| 5) Convenienza economica  | Punti 30 massimo  |

## **Art. 11**

### **Raggruppamenti di concorrenti**

Sono ammessi a presentare offerta i soggetti previsti dall'art. 14 della Legge Regionale 7/1998 nonché quelli espressamente indicati al punto 6 deliberazione della Giunta regionale n. 956/2005, in possesso delle caratteristiche e dei requisiti di Legge per l'affidamento di tutti i Servizi di cui all'art. 1 del presente Capitolato.

## **Art. 12**

### **Verifiche sul lavoro svolto**

Il Comune provvederà alla verifica periodica sulla qualità ed efficienza dei servizi erogati nel rispetto delle prescrizioni indicate nel presente capitolato d'onere.

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'affidatario e sulla gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica. A tal fine potrà prendere visione dei registri e dei documenti utili, nonché ispezionare, tramite un proprio funzionario o propri incaricati, i luoghi ove verrà svolta l'attività.

Al fine di facilitare il controllo, l'affidatario dovrà fornire al Comune tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica.

## **Art. 13**

### **Responsabilità**

Qualora dall'esecuzione del servizio o per cause ad esso legate dovessero verificarsi danni a persone, siano essi dipendenti o terzi, o a cose di proprietà del Comune di Lizzano in Belvedere (vedi inventario allegato) o qualsiasi altra cosa di proprietà di terzi, l'affidatario si obbliga all'integrale risarcimento dei danni verificatisi.

## **Art. 14**

### **Obblighi nei confronti del personale dipendente**

La ditta aggiudicataria si obbliga ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti o incaricati all'esecuzione del presente contratto e, se cooperative, 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.

## **Art. 15**

## **Pagamenti**

I pagamenti del compenso dovuto per la regolare esecuzione del servizio avverrà in due rate semestrali e saranno disposti dal Comune allo scadere del periodo con pagamento da effettuarsi nei trenta giorni successivi. I crediti dell'appaltatore nei confronti dell'Ente, non potranno essere ceduti in alcun modo a terzi.

### **Art. 16**

#### **Cauzione definitiva**

A garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, nonché del risarcimento dei danni, del rimborso delle spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere a causa di inadempimento o cattiva esecuzione della fornitura, la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a costituire una cauzione definitiva nella misura del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, da effettuarsi nei modi e nelle forme previste dalla legge.

La cauzione definitiva deve essere costituita, alternativamente, mediante:

- b. deposito infruttifero in contanti o in titoli del debito pubblico presso la tesoreria provinciale;
- c. fideiussione bancaria o polizza assicurativa rilasciata da parte di compagnie assicurative abilitate al rilascio di cauzioni per la pubblica amministrazione e da parte di istituti abilitati nelle forme di legge all'esercizio dell'attività bancaria.

Nel caso in cui la cauzione sia costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, la stessa dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante; La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'affidamento con possibilità di aggiudicazione al concorrente che segue in graduatoria.

La cauzione sarà svincolata su richiesta dell'appaltatore e dovrà essere integrata ogni volta che la stazione appaltante abbia proceduto alla sua escussione, anche parziale, ai sensi del presente capitolato.

### **Art. 17**

#### **Penalità**

Qualora le attività e gli obblighi di gestione del servizio IAT indicati nel presente capitolato non vengano rispettati, per motivi dovuti unicamente all'appaltatore, verrà applicata una penale pari a 250 Euro dell'importo del presente capitolato, per ogni giorno di disfunzione.

Deve considerarsi ritardo anche l'ipotesi di servizi resi in modo parzialmente difforme rispetto alle prescrizioni del presente capitolato. In tal caso le penali continueranno ad essere applicate fino a quando i servizi non verranno resi in modo effettivamente conforme alle disposizioni del presente capitolato.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti, verranno contestati per iscritto, anche via fax, all'aggiudicatario il quale dovrà comunicare in ogni caso le proprie controdeduzioni al comune di Lizzano in Belvedere nel termine massimo di 5 giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'aggiudicatario le penali come sopra indicato a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'ammontare delle penalità verrà defalcato dal pagamento del compenso dovuto. Mancando i crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penalità verrà addebitato sulla cauzione.

L'applicazione delle predette penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

#### **Art. 18**

##### **Risoluzione del contratto**

L'Amministrazione si riserva altresì di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c. ed all'esecuzione d'ufficio, a spese dell'appaltatore, in caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Clausola risolutiva espressa - L'Amministrazione si riserva, altresì, la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C., a tutto rischio e danno della ditta appaltatrice, nei seguenti casi:

1. grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
2. subappalto non espressamente autorizzato;
3. sospensione o interruzione del servizio da parte dell'appaltatore per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
4. cessione dell'azienda, cessazione dell'attività, oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento a carico della ditta aggiudicataria.

La risoluzione del contratto fa sorgere a favore dell'Amministrazione il diritto di affidare l'esecuzione del servizio all'impresa che segue immediatamente in graduatoria. La risoluzione anticipata del contratto comporterà l'incameramento della cauzione, l'applicazione delle penalità previste ed il risarcimento dei danni conseguenti, ivi compresi i maggiori costi che l'Amministrazione dovrà sostenere per far eseguire il servizio da un'altra ditta.

#### **Art. 19**

##### **Cessione del contratto**

Il presente contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

#### **Art. 20**

##### **Spese contrattuali**

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto sono a carico della Ditta aggiudicataria.

#### **Art. 21**

##### **Foro competente e controversie**

Il foro di Bologna è competente alla risoluzione di qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione ed esecuzione del contratto.