

**CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO IN ECONOMIA DELLA  
GESTIONE DEL PUNTO INFORMATIVO DELLO IAT DEL CIMONE, DI  
SERVIZI FINALIZZATI ALLA PROMOZIONE TURISTICA ED AL MARKETING  
TERRITORIALE E DI ALTRI SERVIZI TURISTICI LOGISTICI E TECNICI  
PERIODO 01.04.2016 – 31.03.2018**

**INDICE**

- RIFERIMENTI NORMATIVI
- ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO
- ART. 2 – LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI
- ART. 3 – DESCRIZIONE DELL’APPALTO E MODALITA’ DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI
- ART. 4 – SERVIZI AGGIUNTIVI
- ART. 5 – SERVIZI IN CONCESSIONE ED ALTRE ATTIVITA’ CONSENTITE
- ART. 6 – PERSONALE
- ART. 7 – DURATA DELL’APPALTO
- ART. 8 – VALORE STIMATO DELL’APPALTO
- ART. 9 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA’ DELL’APPALTATORE
- ART. 10 – ULTERIORI OBBLIGHI DELL’APPALTATORE
- ART. 11 – OBBLIGHI E COMPETENZE DEL COMUNE
- ART. 12 – CAUZIONE DEFINITIVA
- ART. 13 – COPERTURA ASSICURATIVA
- ART. 14 – CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO
- ART. 15 – PAGAMENTO DEL SERVIZIO
- ART. 16 – REVISIONE DEL PREZZO
- ART. 17 – CONTROLLO DEL SERVIZIO
- ART. 18 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO
- ART. 19 – SUBAPPALTO
- ART. 20 – RESPONSABILITA’
- ART. 21 – PENALI
- ART. 22 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 23 – RIFUSIONE DANNI E RIMBORSO SPESE
- ART. 24 – RECESSO UNILATERALE DELL’APPALTATORE
- ART. 25 – CONTROVERSIE
- ART. 26 – OBBLIGHI IN MATERIA DI TRACCIABILITA’ DEI FLUSSI FINANZIARI
- ART. 27 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

Ai fini del presente Capitolato Speciale trovano applicazione:

- L.R. n. 7/98 "Organizzazione turistica regionale – interventi per la promozione e commercializzazione turistica" e s.m.i.;
- L.R. n. 7/2003 "Disciplina delle attività di produzione, organizzazione e vendita viaggi, soggiorni e servizi turistici e s.m.i.;
- Delibera G.R. n. 956 del 20.06.2005 "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica. Attuazione art. 14 L.R. n. 7/98 e art. 21 L.R. 7/03".

Il presente appalto è altresì soggetto al rispetto di ogni altra disposizione in materia non espressamente citata. L'appaltatore è tenuto altresì al rispetto di ogni eventuale norma che dovesse intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante il rapporto contrattuale; nel caso nulla potrà richiedere o pretendere per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative.

### **Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente appalto ha per oggetto la gestione del Punto Informativo di Fanano dello IAT del Cimone (di seguito Punto IAT), di servizi finalizzati alla promozione ed al marketing territoriale e di altri servizi turistici logistici e tecnici nei termini disposti con deliberazione di G.C. n. 6 del 16.01.2016.

### **Art. 2 – LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

I locali in cui si svolgeranno i servizi sono di proprietà del Comune di Fanano ed ubicati in Piazza Marconi n. 1, nella Sede Municipale.

In particolare:

- il Punto IAT è situato al piano seminterrato, nel primo locale cui si accede dall'unico ingresso, ed è costituito da due ambienti, uno aperto al pubblico e destinato all'accoglienza dei turisti (front – office) ed alle attività di back – office, ed un altro separato, destinato a deposito, non aperto al pubblico, con servizi igienici annessi;
- le cd. "Sale degli Scolopi" sono situate nel secondo e terzo locale, comunicanti, cui si accede dal Punto I.A.T. e sono destinate agli usi regolamentati, già dotate di attrezzature ed apparecchiature appositamente collocate dal Comune. Sono costituite da due ambienti destinati alle attività, aperti al pubblico, con servizi igienici annessi.

Il Comune predisporrà un apposito verbale di consegna, sottoscritto da entrambe le parti, che conterrà l'elenco degli arredi, dei materiali, delle attrezzature e delle dotazioni strumentali presenti nei locali sede dei servizi di cui al presente capitolato.

I locali saranno consegnati all'appaltatore nella situazione in cui si trovano attualmente, compresi mobili ed attrezzature. Eventuali arredi ed attrezzature esistenti nei locali di proprietà del precedente gestore, potranno essere rilevati dall'appaltatore, previo accordo economico.

In caso di sostituzione di arredi di proprietà comunale da parte dell'appaltatore, questi dovranno essere qualitativamente e funzionalmente idonei ai servizi appaltati, pertanto dovranno essere preventivamente sottoposti alla valutazione del Comune.

L'appaltatore dovrà garantire la disponibilità di ogni attrezzatura informatica e tecnologica necessaria ai servizi oggetto di appalto. In particolare, per il servizio di informazione turistica del Punto I.A.T, la dotazione minima iniziale deve essere costituita da:

- N. 2 pc con accesso ad Internet
- N. 1 stampante a colori
- N. 1 telefono con segreteria
- N. 1 telefax
- N. 1 tel cellulare
- N. 1 fotocopiatrice

### Art. 3 – DESCRIZIONE DELL'APPALTO E MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

L'appalto ha per oggetto:

#### 1. la gestione di servizi turistici d'informazione, accoglienza, promozione turistica ed organizzazione di eventi, e precisamente:

Gestione del Punto IAT, ovvero attività di informazione diffusa sulle risorse ed i servizi del territorio di Fanano e delle località limitrofe, nonché di accoglienza ed assistenza al turista, con personale competente, formato ed aggiornato sulle nuove tecniche di marketing e di gestione coordinata di rete
Divulgazione e diffusione degli strumenti promozionali e del materiale informativo sul territorio
Raccolta periodica di feed back (suggerimenti, segnalazioni, proposte, critiche, ecc) dai turisti con verifiche sulla customer satisfaction attraverso modulistica predisposta e distribuita anche negli esercizi commerciali e nelle strutture ricettive
Creazione di mailing list e raccolta di recapiti diversi per la divulgazione di informazioni e news sul territorio e gli eventi a mezzo di newsletter o altri mezzi innovativi (social network, ecc)
Servizi di supporto amministrativo e logistico all'associazionismo locale, agli operatori commerciali ed all'Amministrazione per l'organizzazione e la realizzazione degli eventi e delle manifestazioni programmate
Promozione del prodotto turistico locale in collaborazione con enti, associazioni, operatori privati secondo le linee elaborate dagli organismi di promozione turistica sovra comunali attivi a livello di area più vasta (IAT del Cimone, Consorzio di Promozionalizzazione "Valli del Cimone", ecc), per la definizione di "pacchetti turistici"
Predisposizione e stampa del calendario annuale delle manifestazioni in coordinamento con i competenti servizi comunali, di materiale promozionale sul territorio e sull'offerta (servizi, eventi, ecc)
Progettazione, predisposizione e distribuzione di eventuali gadget promozionali
Programmazione progettuale e gestione di eventi e mercatini da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione per il coordinamento dell'offerta turistica annuale
Attività di incaricato per il Comune di Fanano (Redazione locale) per la gestione del Sistema Informativo Regionale del Turista (sito <a href="http://www.appenninomodense.net">www.appenninomodense.net</a> )
Rilascio tesserini per la pesca controllata, per la raccolta funghi e prodotti del sottobosco in convenzione con gli Enti preposti
Organizzazione visite guidate nel territorio alla scoperta delle risorse ambientali, culturali, storiche ed al Parco – Museo di Scultura su Pietra
Eventuali attività di informazione ulteriori indicate dall'Amministrazione in corso di prestazione di servizio

I servizi dovranno essere svolti e misurati con le modalità e gli indicatori seguenti:

SERVIZI	ATTIVITA'	INDICATORI
Gestione del Punto IAT, ovvero attività di informazione diffusa sulle risorse ed i servizi del territorio di Fanano e delle località limitrofe, nonché di accoglienza ed assistenza al turista, con personale competente, formato ed aggiornato sulle nuove tecniche di marketing e di gestione coordinata di rete	Attività giornaliera di front office turistico Attività di coordinamento con la rete dei Punti informativi e dello IAT del Cimone e con la rete degli IAT e UIT della Provincia di Modena	Numero contatti distinti in: – telefonici – on line – per e mail – personali  Numero contatti distinti tra alta stagione e bassa stagione  Numero contatti relativi a località limitrofe
Divulgazione e diffusione degli strumenti promozionali e del materiale informativo sul territorio	Distribuzione presso il Punto IAT dei materiali informativi cartacei Distribuzione periodica degli stessi presso le strutture ricettive, gli esercizi commerciali, le agenzie immobiliari del territorio	Numero pubblicazioni a stampa distribuite presso il Punto IAT Numero pubblicazioni a stampa divulgate attraverso altri soggetti, suddivise tra – strutture ricettive – esercizi commerciali – agenzie immobiliari – altro
Raccolta periodica di feed back (suggerimenti, segnalazioni, proposte, critiche, ecc) dai turisti con verifiche sulla customer satisfaction	Predisposizione e distribuzione modulistica per la raccolta di segnalazioni Predisposizione di apposita sezione del sito turistico (scrivi a...) per l'invio di	Numero delle segnalazioni raccolte Numero questionari customer satisfaction somministrati (minimo 1 all'anno)

attraverso modulistica predisposta e distribuita anche negli esercizi commerciali e nelle strutture ricettive	segnalazioni Predisposizione e distribuzione periodica questionari customer satisfaction con valutazione delle attività di promozione turistica, delle manifestazioni, della cura del territorio, dell'efficacia delle azioni di comunicazione	
Creazione di mailing list e raccolta di recapiti diversi per la divulgazione di informazioni e news sul territorio e gli eventi a mezzo di newsletter o altri mezzi innovativi (social network, ecc)	Raccolta mail periodica per aggiornamento database Trasmissione periodica informazioni e news Predisposizione newsletter Attivazione profili social (Facebook, Twitter, Instagram, ecc) Aggiornamento periodico informazioni e interscambio comunicativo con utenti	Numero mail raccolte Numero trasmissioni informazioni e news Numero newsletter inviate (minimo 6 annue) Numero eventi pubblicizzati sui profili social attivati Numero contatti/amici/followers Livello di interattività dei contenuti pubblicati (numero "mi piace", numero commenti, numero condivisioni)
Servizi di supporto amministrativo e logistico all'associazionismo locale, agli operatori commerciali ed all'Amministrazione per l'organizzazione e la realizzazione degli eventi e delle manifestazioni programmate	Compilazione modulistica per richiesta autorizzazioni (suolo pubblico, ordinanze, sagre e feste, ecc) e comunicazioni di legge Pratiche SIAE Richiesta preventivi Contatti con artisti e ambulanti Coordinamento tecnici per certificazioni impianti e strutture Coordinamento soggetti partecipanti Coordinamento completo attività e servizi per la realizzazione di eventi	Numero moduli compilati Numero pratiche SIAE espletate Numero eventi per i quali si è prestata collaborazione/coordinamento
Promozione del prodotto turistico locale in collaborazione con enti, associazioni, operatori privati secondo le linee elaborate dagli organismi di promozione turistica sovra comunali attivi a livello di area più vasta (IAT del Cimone, Consorzio di Promo-Commercializzazione "Valli del Cimone", ecc), per la definizione di "pacchetti turistici"	Attività di confronto periodico con soggetti attivi nella promozione turistica Coordinamento degli eventi programmati Raccolta e divulgazione iniziative promozionali private da operatori commerciali e di servizi Collaborazione nella realizzazione di progetti ed eventi elaborati da altri soggetti turistici di area più vasta	Numero momenti di confronto (minimo 5 annui) Numero iniziative promozionali private raccolte e divulgate Numero collaborazioni a progetti ed eventi elaborati da altri soggetti turistici di area più vasta
Predisposizione e stampa del calendario annuale delle manifestazioni in coordinamento con i competenti servizi comunali, di materiale promozionale sul territorio e sull'offerta (servizi, eventi, ecc)	Raccolta informazioni e redazione calendari manifestazioni estive ed invernali Stampa calendari Predisposizione di guide tematiche sul territorio Predisposizione periodica materiale pubblicitario per eventi	Numero calendari stampati e distribuiti Numero guide tematiche stampate e distribuite Numero materiali pubblicitari stampati e distribuiti
Progettazione, predisposizione e distribuzione di eventuali gadget promozionali	Identificazione tipologia gadget di maggior impatto e gradimento Progettazione e realizzazione gadget Distribuzione	Numero tipologie di gadget Numero gadget realizzati Numero gadget distribuiti
Programmazione progettuale e gestione di eventi e mercatini da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione per il coordinamento dell'offerta turistica annuale	Calendrarizzazione stagionale/annuale eventi e mercatini Richiesta autorizzazioni per lo svolgimento Raccordo con partecipanti	Numero eventi programmati e realizzati (minimo 2 all'anno) Numero mercatini programmati e realizzati (minimo 5 all'anno)

Attività di incaricato per il Comune di Fanano (Redazione locale) per la gestione del Sistema Informativo Regionale del Turista (sito <a href="http://www.appenninomodense.net">www.appenninomodense.net</a> )	Verifica periodica dei schede dati riferiti al territorio ed agli eventi pubblicati Trasmissione periodica delle variazioni/integrazioni e delle news da pubblicare in raccordo operativo con lo IAT del Cimone ed i soggetti incaricati dell'aggiornamento delle pagine web Aggiornamento periodico delle immagini Aggiornamento periodico dei calendari eventi	Numero schede dati aggiornate Numero trasmissioni dati per la pubblicazione Numero immagini aggiornate
Rilascio tesserini per la pesca controllata, per la raccolta funghi e prodotti del sottobosco in convenzione con gli Enti preposti	Contatti periodici con gli uffici comunali e con gli enti coinvolti (Provincia di Modena, Parco del Frignano, ecc) Divulgazione massiccia modalità, giornate ed orari per il rilascio Raccolta istanze e rilascio tesserini	Numero tesserini rilasciati distinti in – tesserini pesca controllata – tesserini e permessi raccolta funghi – tesserini e permessi raccolta mirtilli
Organizzazione visite guidate nel territorio alla scoperta delle risorse ambientali, culturali, storiche ed al Parco – Museo di Scultura su Pietra	Identificazione percorsi differenziati per target di riferimento, tipologia risorse, temi, grado di difficoltà Predisposizione di materiale promozionale (pubblicazioni) da distribuire, che descriva i percorsi e promuova le visite Predisposizione calendario stagionale visite guidate di mezza o intera giornata	Numero percorsi identificati Numero visite effettuate (minimo 3 di mezza giornata e 2 di giornata intera all'anno) Numero partecipanti Numero pubblicazioni distribuite

Detti servizi, nel loro complesso, devono rispondere alla necessità di fornire un'adeguata informazione ed accoglienza ai turisti e visitatori italiani e stranieri, e a valorizzare l'offerta turistica del territorio di Fanano, del Frignano, nonché dei territori dei Comuni confinanti di area bolognese e toscana che aderiscano a specifici accordi in tal senso con il Comune di Fanano.

Inoltre il servizio di informazioni dovrà estendersi all'offerta turistica della Provincia di Modena e della Regione Emilia - Romagna,

Le informazioni dovranno riferirsi indicativamente 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 ed ambiente
- Sport, divertimento e shopping
- Informazioni utili, numeri di emergenza, servizi sanitari, orari dei mezzi di trasporto pubblico
- Informazioni sulle infrastrutture informatiche e tecnologiche del territorio (hot spot wifi, applicazioni per smartphone e tablet, Internet point, ecc).

Le attività di informazione turistica dovranno essere svolte consultando ed utilizzando le banche dati già esistenti a livello comprensoriale, provinciale e regionale nonché appositamente create dall'appaltatore, implementandole ed aggiornandole. L'appaltatore dovrà anche collaborare con il Comune alla produzione di materiale informativo cartaceo, informatico ed audiovisivo. Le informazioni ed i materiali prodotti saranno distribuiti gratuitamente agli utenti in loco o tramite e mail, telefono, posta ordinaria, fax, nonché pubblicando i contenuti su portali dedicati e sui principali social network.

A questi fini l'appaltatore si obbliga:

- a) a promuovere lo sviluppo turistico assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- b) a svolgere tutte le funzioni attinenti il turismo che sono d'interesse anche delle organizzazioni locali pubbliche e private nonché del tessuto economico del paese;
- c) ad attivare un sistema informativo e banca dati, tramite utilizzo di tecnologie informatiche, che assicuri la massima trasparenza, obiettività, puntualità, snellezza operativa dell'informazione;

- d) a gestire una banca dati informatica di immagini e video sul territorio del Comune di Fanano e del Frignano;
- e) a creare e mantenere aggiornato un sito Internet dedicato al turismo che completi l'informazione del sito istituzionale del Comune di Fanano e che offra agli utenti il panorama completo dell'offerta turistica del territorio, dei servizi, delle manifestazioni;
- f) a garantire la continuità dei servizi prestati ed il rispetto della puntualità degli orari di servizi;
- g) ad assumere l'onere retributivo degli operatori impiegati nel servizio in questione, nel rispetto delle normative e degli accordi vigenti in materia, quanto a corrispettivo, inquadramento, responsabilità, assicurazione, previdenza, sicurezza, ecc;
- h) a garantire che gli operatori impiegati osservino diligentemente gli oneri e le norme previste dal presente capitolato.

L'orario di apertura al pubblico (front office) previsto per il Punto IAT è di almeno 20 ore settimanali nei periodi di bassa stagione e di almeno 30 ore settimanali nei periodi di alta stagione, dal lunedì alla domenica. L'orario è articolato sia nelle ore mattutine, sia in quelle pomeridiane, sia in modo continuato, secondo il calendario annuale elaborato dal Comune.

Per bassa stagione si intendono, indicativamente, i seguenti periodi:

- dal 16 settembre al 7 dicembre
- dall' 8 gennaio al sabato precedente la domenica prima della Pasqua
- dal lunedì successivo la domenica dopo la Pasqua al 31 maggio

Per alta stagione si intendono, indicativamente, i seguenti periodi:

- dal 1 giugno al 15 settembre
- dall' 8 dicembre al 7 gennaio
- dalla domenica precedente la Pasqua alla domenica successiva alla Pasqua

Durante i mesi di luglio ed agosto l'appaltatore dovrà garantire inoltre un minimo n. 8 serate di apertura del Punto IAT dalle 20.30 alle 23.30, secondo il calendario comunicato dall'Amministrazione comunale.

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di modificare, con provvedimento espresso, il piano orario qualora lo ritenesse non più confacente alle esigenze dell'utenza turistica; l'appaltatore non potrà modificare l'articolazione dell'orario senza autorizzazione scritta del Comune.

In caso di variazioni che comportino maggiori e motivati oneri per l'appaltatore, sarà concordato un corrispettivo aggiuntivo.

Il soggetto affidatario del servizio non può pubblicizzare esternamente ai locali con insegna o altri materiali la propria presenza all'interno del Punto IAT.

E' facoltà dell'appaltatore, durante la prestazione del servizio, proporre progetti e ricercare sponsorizzazioni finalizzati a reperire ulteriori risorse finanziarie da destinare a servizi ulteriori rispetto a quelli obbligatori.

Non sono consentite sponsorizzazioni nei casi esclusi dal vigente Regolamento comunale per la disciplina e la gestione delle sponsorizzazioni approvato con delibera di C.C. n. 24 del 05.08.2013 e s.m.

## **2. la gestione di servizi finalizzati alla promozione turistica ed al marketing territoriale, e precisamente:**

Coordinamento degli stakeholders del settore turistico (operatori turistici e commerciali, associazioni, gestori di strutture ricettive e di impianti sportivi, ecc) per l'implementazione e la realizzazione degli obiettivi di promozione territoriale elaborati con l'Amministrazione
Collaborazione e supporto organizzativo ai soggetti incaricati di servizi per il turismo nel territorio (Assessorato al Turismo, Servizio Turismo – Cultura – Sport – Tempo Libero comunale, Associazione per la Promozione turistica e culturale di Fanano, Consorzio di Promo-commercializzazione dell'Appennino Modenese "Valli del Cimone", Associazione Bandiere Arancioni, Associazioni di Promozione sociale, appaltatori di servizi turistici ecc.) per il coordinamento delle attività in senso sinergico e la creazione di progetti condivisi di promozione del territorio
Arricchimento del calendario eventi con la realizzazione delle iniziative e manifestazioni programmate dal Comune, e proposta di ulteriori eventi innovativi, anche al fine di promuovere il patrimonio culturale ed ambientale

Animazione di comunità a sostegno della partecipazione dei cittadini, della sensibilizzazione alle tematiche sociali ed etiche, del turismo accessibile, ed all'avvio di idee innovative a favore del territorio
Promozione del territorio e degli eventi sui canali turistici tradizionali e web più rilevanti (agenzie di viaggi, riviste specializzate, tour operator, portali turistici, ecc)
Implementazione delle attività di informazione e comunicazione relative alle risorse turistiche sugli old media
Rilevazione dei circuiti turistici integrati e dei flussi informativi di eccellenza (es. itinerari enogastronomici, unioni di prodotto, ecc) come strategia di sviluppo per migliorare la diffusione del prodotto turistico locale coordinando le risorse, le aziende e le attività di potenziale interesse turistico del territorio in modo da formare un sistema unitario d'offerta
Valorizzazione turistica delle risorse ambientali finalizzata alla promozione del territorio a basso impatto ed allo sviluppo di un turismo sostenibile
Formalizzazione e divulgazione del brand "Città del mirtillo" come segno distintivo e strumento fondamentale di identità, visibilità e posizionamento del paese e del territorio, declinando tutte le possibili azioni per diffondere la consapevolezza dell'identità tra i cittadini e per rendere il territorio riconoscibile a livello nazionale e quindi attrarre turisti, imprese, intelligenze.
Attività di comunicazione istituzionale in collaborazione con i servizi comunali e l'Amministrazione
Raccolta rassegna stampa contenente le informazioni sul territorio e gli eventi veicolate dagli old media e new media
Eventuali attività di promozione ulteriori indicate dall'Amministrazione in corso di prestazione di servizio

I servizi dovranno essere svolti e misurati con le modalità ed indicatori seguenti:

SERVIZI	ATTIVITA'	INDICATORI
Coordinamento degli stakeholders del settore turistico (operatori turistici e commerciali, associazioni, gestori di strutture ricettive e di impianti sportivi, ecc) per l'implementazione e la realizzazione degli obiettivi di promozione territoriale elaborati con l'Amministrazione	Individuazione periodica stakeholders Incontri periodici di programmazione e verifica Ideazione, implementazione e realizzazione di progetti di promozione	Numero incontri (min. 1 ogni tre mesi) Numero di stakeholders partecipanti alle iniziative di condivisione e programmazione (registrazione dell'aumento o del calo tendenziale) Numero progetti di promozione realizzati (min. 1 all'anno)
Collaborazione e supporto organizzativo ai soggetti incaricati di servizi per il turismo nel territorio (Assessorato al Turismo, Servizio Turismo – Cultura – Sport – Tempo Libero comunale, Associazione per la Promozione turistica e culturale di Fanano, Consorzio di Promocommercializzazione dell'Appennino Modenese "Valli del Cimone", Associazione Bandiere Arancioni, Associazioni di Promozione sociale, appaltatori di servizi turistici ecc.) per il coordinamento delle attività in senso sinergico e la creazione di progetti condivisi di promozione del territorio	Incontri periodici Elaborazione progetti coordinati Report periodici relativi alle attività svolte Attività di collaborazione per progetti in corso di avanzamento Attività di referente dell'Amministrazione	Numero incontri (min. 1 a bimestre) Numero progetti coordinati attivati (min. 1 all'anno)
Arricchimento del calendario eventi con realizzazione di iniziative e manifestazioni programmate dal Comune, e proposta di ulteriori eventi innovativi, anche ai di promuovere il patrimonio culturale ed ambientale	Gestione, organizzazione, coordinamento e promozione di progetti, eventi e manifestazioni turistiche, sportive e culturali inserite nei calendari approvati Realizzazione di un programma di visite guidate e di fruizione degli eventi culturali con orari e format destinati alle scuole Promozione degli eventi programmati presso le scuole extra territorio Analisi per la partecipazione a fiere del turismo culturale e scolastico Azioni di salvaguardia della cultura locale	Numero di partecipanti e spettatori alle iniziative Numero partecipanti alle visite guidate ed agli eventi culturali destinati alle scuole Numero scuole in visita presso il territorio Aumento del numero di richieste di visita ai musei ed alle emergenze culturali ed ambientali (% sul numero totale delle presenze turistiche)
Animazione di comunità a sostegno della partecipazione dei cittadini, della sensibilizzazione alle tematiche	Iniziative di partecipazione della popolazione nella progettualità turistica Iniziative di sensibilizzazione alle	Numero iniziative di partecipazione (min. 2 all'anno) Numero di iniziative di

sociali ed etiche, del turismo accessibile, ed all'avvio di idee innovative a favore del territorio	tematiche sociali ed etiche e del turismo accessibile Campagna di promozione rivolta ai turisti diversamente abili per promozione di strutture e servizi del territorio Realizzazione di comunicazione all'inizio della stagione turistica per il coinvolgimento dei cittadini nelle strategia del turismo Servizi televisivi e fotografici per documentare la partecipazione della cittadinanza alla promozione turistica	sensibilizzazione alle tematiche sociali ed etiche e del turismo accessibile (min. 1 all'anno) Numero nuove offerte di soggiorno per turisti diversamente abili Numero partecipanti alle iniziative Numero servizi televisivi e fotografici (min. 2 all'anno)
Promozione del territorio e degli eventi sui canali turistici tradizionali e web più rilevanti (agenzie di viaggi, riviste specializzate, tour operator, portali turistici, ecc)	Creazione ed aggiornamento di canale Youtube Creazione mailing list per la diffusione delle informazioni ai canali turistici Diffusione delle informazioni sulle attività turistiche in modo virale (viral marketing) Creazione sinergie comunicative Registrazione a portali turistici	Numero visualizzazioni video su canale sul canale Youtube Numero di utenti raggiunti con viral marketing Numero sinergie comunicative attivate con canali turistici tradizionali e web Numero presenze su portali turistici
Implementazione delle attività di informazione e comunicazione relative alle risorse turistiche sugli old media	Elaborazione progetti di comunicazione per specifiche iniziative o manifestazioni Redazione di articoli di approfondimento per l'house organ comunale (se predisposto) Coordinamento attività di informazione e comunicazione sul territorio in relazione agli eventi Inserzioni pubblicitarie sui quotidiani e riviste per manifestazioni di particolare importanza Trasmissione delle iniziative più rilevanti alle reti telematiche e di promozione territoriali Predisposizione di messaggi promozionali radiofonici Collaborazione con gli altri soggetti che si occupano di promozione turistica per la redazione di campagne di comunicazione Attività di ghost writing (produzione discorsi, interventi, scritti, prefazioni e presentazioni) se richiesto	Numero articoli redatti (nel caso di realizzazione dell'house organ) Numero inserzioni sui giornali Numero "passaggi" del territorio sulle reti telematiche e di promozione territoriali Numero "passaggi" in radio Numero discorsi, interventi, scritti, prefazioni e presentazioni prodotti Numero campagne di comunicazione di tipo sinergico (min. 1 all'anno)
Rilevazione dei circuiti turistici integrati e dei flussi informativi di eccellenza (es. itinerari enogastronomici, unioni di prodotto, ecc) come strategia di sviluppo per migliorare la diffusione del prodotto turistico locale coordinando le risorse, le aziende e le attività di potenziale interesse turistico del territorio in modo da formare un sistema unitario d'offerta	Individuazione circuiti turistici integrati e flussi informativi di eccellenza locali e di area vasta Proposta/progetto di adesione ai circuiti turistici integrati con valutazione dei costi/benefici Coordinamento attività di promozione previste dal Network Bandiere Arancioni Pubblicazione eventi sui canali web Bandiere Arancioni	Numero adesioni a circuiti Numero adesioni ad iniziative del Network Bandiere Arancioni Numero pubblicazioni sui canali web Bandiere Arancioni Benefici in termini di promozione (tipologia strumenti comunicativi, numero "passaggi" del territorio, numero accessi, numero eventi di promozione collettivi, ecc.)
Valorizzazione turistica delle risorse ambientali finalizzata alla promozione del territorio a basso impatto ed allo sviluppo di un turismo sostenibile	Campagna di diffusione delle informazioni su regolamenti e incentivi riguardo allo smaltimento rifiuti ed alle fonti rinnovabili in collaborazione con i Servizi tecnologici ed ambientali del Comune Realizzazione di una campagna di comunicazione per valorizzare i comportamenti virtuosi di operatori turistici e commerciali (raccolta	Aumento della raccolta differenziata, diminuzione rifiuti generici, specialmente presso gli operatori turistici e commerciali (in %) Numero depliant distribuiti Numero contatti presso il Punto I.A.T. relativi ad approfondimenti sulle tematiche ambientali e di turismo sostenibile illustrate sul

	<p>differenziata, alti standard di basso inquinamento, uso fonti rinnovabili, accessibilità diversamente abili per le strutture ricettive e ristorative)</p> <p>Realizzazione di una campagna di comunicazione per valorizzare comportamenti virtuosi di turisti e cittadini (“rispetta chi abita qui” – “tieni bene la tua città per chi viene a visitarla”)</p> <p>Realizzazione depliant illustrativi delle normative ed incentivi in materia ambientale da diffondere alle attività economiche del settore turistico</p> <p>Campagna di comunicazione basata sui depliant illustrativi realizzati veicolati presso le strutture ricettive</p> <p>Campagna di promozione rivolta ai turisti “ambientali” per promozione di strutture e servizi del territorio</p>	<p>depliant</p> <p>Aumento del numero dei turisti “ambientali”</p>
<p>Divulgazione del brand “Città del mirtillo” come segno distintivo e strumento fondamentale di identità, visibilità e posizionamento del paese e del territorio, declinando tutte le possibili azioni per diffondere la consapevolezza dell’identità tra i cittadini e per rendere il territorio riconoscibile a livello nazionale e quindi attrarre turisti, imprese, intelligenze</p>	<p>Azioni di divulgazione del brand turistico “Città del Mirtillo” che riassume, valorizzandoli, il patrimonio culturale, ambientale e produttivo (prodotti tipici) del territorio</p> <p>Studio di uno o più loghi identificativi del brand per depliant, manifesti, ecc</p> <p>Ideazione di un kit promozionale di base, con layout personalizzabili, rivolto ad operatori commerciali e del turismo, per creare una immagine coordinata</p> <p>Veicolazione del brand su calendari eventi e materiale promozionale sul territorio</p> <p>Verifica eventi a livello sovra comunale attinenti in cui promuovere la diffusione del brand</p> <p>Verifica possibile adesione ad associazioni di identità ed all’Associazione Res Tipica</p> <p>Verifica del grado di percezione del brand presso i turisti ed i cittadini con rapidi questionari</p>	<p>Percentuale di diffusione del brand sui media (numero articoli, numero “passaggi” radio, tv, e diffusione sui social network)</p> <p>Numero di kit promozionali distribuiti</p> <p>Numero eventi sovra comunali di diffusione del brand</p> <p>Numero questionari compilati</p> <p>Numero di contatti presso Punto I.A.T. per approfondimenti sul materiale distribuito</p>
<p>Attività di comunicazione istituzionale in collaborazione con i servizi comunali e l’Amministrazione</p>	<p>Raccordo con i tecnici e gli amministratori del comune per la raccolta di informazioni istituzionali</p> <p>Predisposizione strumenti comunicativi idonei</p> <p>Veicolazione delle informazioni su old e new media</p>	<p>Numero strumenti comunicativi predisposti</p> <p>Numero informazioni veicolate</p>
<p>Raccolta rassegna stampa contenente le informazioni veicolate dagli old media e new media</p>	<p>Verifica giornaliera old e new media</p> <p>Estrapolazione informazioni e articoli</p> <p>Creazione rassegna stampa ragionata</p>	<p>Numero rassegne stampa old media</p> <p>Numero rassegne stampa new media</p> <p>Rilevazione dell’aumento percentuale dell’attenzione da parte dei mass media e degli stakeholders nei confronti del territorio e dell’Ente locale</p>

I servizi, nel loro complesso, devono rispondere alla necessità di promuovere il territorio estendendone la conoscenza e l’attrattività, garantendone la riconoscibilità a livello locale, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale.

Le attività di cui ai precedenti punti 1. e 2. dovranno essere svolte in raccordo costante con i servizi comunali competenti secondo le modalità ed i programmi dettati dall'Amministrazione comunale, così come stabilito nel presente capitolato, ed in stretta integrazione con la più complessiva organizzazione dell'insieme delle attività di promozione turistica intraprese dall'Amministrazione e dagli altri soggetti incaricati a livello sovra-comunale.

In particolare il personale che l'appaltatore destinerà ai servizi ed alle attività di cui al precedente punto 2., che riguardano strettamente la governance turistica del territorio, dovrà rapportarsi direttamente con l'Amministrazione ed i servizi comunali competenti.

L'Amministrazione comunale, nello specifico, determina:

- gli indirizzi programmatici, le finalità ed i contenuti dei servizi;
- gli orari dei servizi e la loro eventuale modifica;
- i programmi di attività dei servizi;
- i momenti di controllo e verifica della qualità dei servizi erogati;
- l'organizzazione della partecipazione a manifestazioni, fiere, mostre, convegni o altri eventi di interesse turistico;
- i calendari delle manifestazioni da svolgersi durante le principali stagioni turistiche.

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere svolti con le modalità proposte in sede di gara; l'appaltatore è altresì tenuto a realizzare i servizi ulteriori offerti in sede di gara nell'ambito dell'offerta tecnica.

Per lo svolgimento dei servizi e delle attività sopra elencati, l'appaltatore dovrà essere in ogni caso munito delle eventuali licenze d'esercizio o autorizzazioni previste, il cui reperimento è totalmente a suo carico. Il Comune non potrà essere in nessun modo ritenuto responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

#### **Art. 4 – SERVIZI AGGIUNTIVI**

A richiesta del Comune di Fanano l'appaltatore è tenuto a prestare la propria opera per eventuali ulteriori ore di servizio di informazione turistica, fino ad un massimo complessivo di 60 annuali, non previste dal presente capitolato, allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, per le quali sarà riconosciuto un corrispettivo orario a base di gara di **€ 25,00=** Iva esclusa.

#### **Art. 5 – SERVIZI IN CONCESSIONE ED ALTRE ATTIVITA' CONSENTITE**

L'appaltatore, per tutta la durata del contratto, avrà in concessione gratuita:

- i locali cd. "Sale degli Scolopi". Come descritti nel precedente art. 2, di cui dovrà gestire le concessioni in uso nel rispetto dei Regolamenti vigenti approvati dal Comune di Fanano e la riscossione di eventuali tariffe d'utilizzo fissate dall'Amministrazione. Le richieste di utilizzo delle sale per mostre d'arte, esposizioni ed altre attività assimilabili, dovranno essere sottoposte all'Amministrazione per una valutazione congiunta e saranno oggetto di specifica programmazione. Il Comune di Fanano si riserva il diritto di utilizzare gratuitamente i locali delle cd. "Sale degli Scolopi" per iniziative organizzate, per complessive n. 20 giornate annue.
- i locali del "museo" della Torre dell'Orologio, posta nella Via Sabbatini, per la quale dovrà curare l'apertura, l'allestimento di eventuali mostre e farne tappa per le visite guidate. Per l'accesso alla Torre l'appaltatore potrà riscuotere eventuali tariffe a titolo di biglietto d'ingresso, fissate dall'Amministrazione, nel rispetto dei Regolamenti vigenti approvati dal Comune di Fanano.

Il Comune di Fanano riconosce inoltre all'appaltatore l'opportunità di:

- realizzare, organizzare, gestire a proprio intero carico e costi, iniziative sul territorio di natura culturale, turistica, sportiva, senza oneri per il Comune. Nell'ambito di tali iniziative il Comune, così come in altri casi, potrà prevedere un sostegno economico, anche sotto forma di concessioni in uso di strumentazioni e mezzi comunali, servizi del personale dipendente, forniture straordinarie di energia elettrica, prestazioni dell'elettricista, noleggio wc chimici.
- svolgere, all'interno dei locali adibiti al Punto IAT (nella misura massima del 20% dello spazio disponibile), attività, anche foriere di utile di modesta entità, come vendita di gadget, di pubblicazioni e di oggetti

dell'artigianato e dell'agroalimentare locale, esclusivamente di rilevanza turistico-culturale locale, del Frignano, provinciale e regionale, e comunque compatibili con il servizio oggetto del presente capitolato. Le attività dovrà essere svolta esclusivamente durante l'orario di apertura del Punto IAT ed essere preventivamente e formalmente sottoposte all'approvazione dell'Amministrazione. Il Comune si riserva la facoltà di vietare la presentazione o la vendita di qualunque tipo di prodotto che possa ritenere non compatibile con il servizio o lesivo della propria immagine e del decoro.

Per lo svolgimento dei servizi e delle attività sopra elencati, l'appaltatore dovrà essere in ogni caso munito delle eventuali licenze d'esercizio o autorizzazioni previste, il cui reperimento è totalmente a suo carico. Il Comune non potrà essere in nessun modo ritenuto responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia. L'appaltatore deve espletare i servizi in concessione secondo le vigenti disposizioni di legge in materia: in particolare sono a suo totale carico tutte le operazioni relative alla tenuta delle scritture contabili, ed ogni altro adempimento di legge connesso e conseguente.

Gli introiti derivanti dai servizi e dalle attività di cui al presente articolo sono totalmente destinati all'appaltatore ed integrano il corrispettivo stabilito per gli altri servizi oggetto di affidamento.

Le attività ed i servizi di cui al presente articolo dovranno essere ricompresi nella polizza di assicurazione di cui all'art. 13.

## **Art. 6 – PERSONALE**

L'appaltatore deve provvedere alla gestione dei servizi con personale avente contratto ed articolazione di lavoro che garantisca:

- l'apertura al pubblico (front office) del Punto IAT e l'informazione turistica nei modi e tempi stabiliti dall'Amministrazione;
- il servizio di back office per il Punto IAT e per gli altri servizi turistici logistici e tecnici;
- i servizi finalizzati alla promozione ed al marketing territoriale.

Il personale addetto al front office del Punto IAT dovrà essere dotato dei necessari requisiti di professionalità ed esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico ed avere perfetta conoscenza della lingua italiana.

Dovrà quindi:

- a) essere in possesso di diploma di scuola media secondaria di 2<sup>a</sup> grado;
- b) conoscere almeno una lingua straniera tra le seguenti; francese, inglese, tedesco, spagnolo, portoghese;
- c) avere già operato come informatore turistico o addetto all'assistenza turistica per almeno 2 anni negli ultimi 5 (tale requisito dovrà essere dichiarato dal soggetto presso il quale ha prestato servizio);
- d) essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici;
- e) possedere conoscenza dei luoghi di interesse turistico del territorio fananese, del Frignano, della Provincia di Modena e della Regione Emilia – Romagna, nonché conoscere le principali pubblicazioni turistiche su Fanano e sul territorio frignanese ed essere in grado di fornire informazioni turistiche di diverso tipo a seconda del target e degli interessi degli interlocutori.

L'appaltatore dovrà assicurare sempre la disponibilità di un'unità aggiuntiva di personale per garantire la continuità del servizio di front office in caso di ferie o malattia, maternità del titolare, o per altri impedimenti motivati, d'accordo con il Comune; in ogni caso il sostituto dovrà possedere i medesimi requisiti del titolare.

Il personale addetto al back office del Punto IAT dovrà:

- a) essere in possesso di diploma di scuola media secondaria di 2<sup>a</sup> grado;
- b) avere già operato come operatore di back office di uffici di informazione turistica per almeno 2 anni negli ultimi 5 (tale requisito dovrà essere dichiarato dal soggetto presso il quale ha prestato servizio);
- c) essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.

Il personale addetto ai servizi finalizzati alla promozione turistica ed al marketing territoriale dovrà essere dotato dei necessari requisiti di professionalità ed esperienza, ovvero:

- a) essere in possesso di diploma di laurea;
- b) conoscere almeno una lingua straniera tra le seguenti; francese, inglese, tedesco, spagnolo, portoghese;
- c) avere già operato come operatore di marketing per almeno 2 anni negli ultimi 5 (tale requisito dovrà essere dichiarato dal soggetto presso il quale ha prestato servizio);
- d) avere esperienza lavorativa nella gestione della comunicazione d'impresa e turistica (tale requisito dovrà essere dichiarato dal soggetto presso il quale ha prestato servizio);
- e) essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici;
- f) essere in grado di utilizzare gli strumenti comunicativi ed informativi dei mezzi di comunicazione di massa (old media e new media)
- g) conoscere l'utilizzo degli strumenti SEO, web e viral marketing finalizzati alla promozione turistica.

Qualora l'appaltatore in sede di offerta dichiari l'utilizzo di personale con maggiori o ulteriori requisiti professionali, dovrà adibire ai servizi oggetto del presente capitolato esclusivamente il personale indicato.

L'appaltatore potrà avvalersi di ulteriore personale per la realizzazione del servizio, volontario o tirocinante, con funzioni complementari e non sostitutive di quelle proprie richieste al personale dipendente.

Il Comune deve essere tempestivamente informato dell'impiego di detto personale, verso il quale non assume nessun tipo di obbligo o responsabilità per eventuali danni procurati durante lo svolgimento delle attività; ogni eventuale onere economico derivante da detto personale aggiuntivo, resta totalmente a carico dell'appaltatore.

Tutto il personale impiegato dovrà mantenere un contegno ed un comportamento responsabile, corretto, riguardoso, sia nei confronti degli utenti, sia degli operatori comunali; gli addetti al servizio di front e back office del Punto IAT dovranno essere dotati, da parte dell'appaltatore, di cartellino di riconoscimento con lo stemma del Comune di Fanano, la dicitura "Punto Informativo di Fanano dello IAT del CIMONE", le indicazioni del nome e della funzione svolta.

L'appaltatore dovrà svolgere le attività necessarie per i servizi aggiuntivi di cui all'art. 4 e per i servizi in concessione di cui all'art. 5 con personale professionalmente preparato, anche coincidente con quello adibito agli altri servizi. Nel caso di personale già adibito al Servizio di informazione turistica del Punto IAT, dovrà essere prevista una articolazione oraria compatibile con i giorni e gli orari di apertura. L'organizzazione del personale per detti servizi è a discrezione dell'appaltatore, che dovrà comunicare al Comune le linee organizzative adottate ed i nominativi degli addetti con le mansioni affidate.

#### **Art. 7 – DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto avrà durata dal **01.04.2016 al 31.03.2018**, quindi complessivamente per anni 2 (DUE).

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà, su decisione unilaterale, di riaffidare il servizio alla medesima impresa aggiudicataria per un periodo massimo di ulteriori anni n. 2 (DUE) e quindi dal 01.04.2018 al 31.03.2020, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., previa adozione di apposito provvedimento amministrativo da parte dell'organo competente.

Allo scadere del contratto e nel caso in cui l'Amministrazione comunale non abbia ancora completato gli atti per la nuova aggiudicazione, l'affidatario sarà tenuto ad effettuare il servizio fino al subentro del nuovo appaltatore alle stesse condizioni stabilite dal contratto scaduto, per il tempo necessario all'espletamento della nuova procedura d'appalto, fino ad un massimo di mesi 6.

#### **Art. 8 – VALORE STIMATO DELL'APPALTO**

Il valore stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 163/2006, è di **€ 172.000,00=** Iva esclusa.

Poiché nell'ambito dell'appalto non si riscontrano interferenze fra l'attività lavorativa svolta dai dipendenti della ditta appaltatrice e quella svolta dai dipendenti della committente, non ricorre l'obbligo della redazione del DUVRI (Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze) ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 09.04.2008, n. 81; ne consegue che i costi della sicurezza da interferenze sono nulli.

Il corrispettivo si intende onnicomprensivo pertanto l'aggiudicatario non potrà pretendere sovrapprezzi o compensi diversi da quelli pattuiti, qualunque possa essere la circostanza sfavorevole che dovesse insorgere dopo l'affidamento del servizio.

## **Art. 9 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto funzionamento del Punto IAT e degli altri servizi turistici affidati, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro; si obbliga inoltre a collaborare costantemente con il Comune al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità prescritti dalla legge.

Oltre a quanto previsto nei precedenti articoli, sono a carico dell'appaltatore:

- l'apertura e la chiusura, la pulizia dei locali, intendendo sia quelli sede del Punto IAT, sia le cd. "Sale degli Scolopi" compresi gli infissi, i corpi illuminanti, gli arredi e le attrezzature;
- la pulizia della segnaletica stradale relativa al Punto IAT fornita dalla Regione Emilia Romagna;
- il riordino quotidiano dei locali e degli arredi, nonché la sistemazione del materiale in distribuzione e di quello esposto;
- le spese per assistenza e manutenzione degli strumenti informatici ed attrezzature di proprietà;
- l'approvvigionamento di materiale di consumo (carta, toner, ecc.) e di prodotti di pulizia;
- le spese postali e per utenze telefoniche;
- le spese per trasferte, soggiorni, ecc del personale adibito ai servizi per attività di formazione, partecipazione ad eventi, fiere, convegni ecc.

Inoltre l'appaltatore sarà tenuto:

- a) a comunicare al Comune di Fanano il nominativo di un Coordinatore dei servizi con i relativi recapiti telefonici ed e mail che, per l'intera durata contrattuale, sia incaricato delle attività di programmazione, coordinamento, supervisione e controllo dei servizi affidati e del personale incaricato, nonché dei rapporti con il Comune; in caso di sostituzione, assenza o impedimento per oltre 15 giorni, l'appaltatore deve individuare un sostituto i cui dati devono essere tempestivamente comunicati al Comune;
- b) a garantire la formazione periodica del personale per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici, sulle tecniche di comunicazione turistica, sui nuovi mezzi di informazione; della partecipazione ai corsi, l'appaltatore darà comunicazione al Comune. L'Amministrazione si riserva di indicare all'appaltatore ulteriori attività di formazione cui far partecipare il personale.
- c) a rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni. In particolare, entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto, e comunque prima della gestione, l'appaltatore dovrà comunicare al Comune il nominativo del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008;
- d) a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Fanano imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi di cui al presente appalto;
- e) ad informare tempestivamente il Comune di Fanano per tutti gli eventi che possono incidere sul normale funzionamento programmato;
- f) a presentare, ogni sei (6) mesi, una relazione sulle attività svolte per ogni servizio affidato facendo riferimento agli indicatori stabiliti e riportati al precedente art. 3.

La relazione sarà verificata dai competenti Servizi comunali che potranno, qualora lo ritengano necessario, richiedere all'appaltatore integrazioni documentali o chiarimenti, che sarà tenuto fornire entro 5 giorni lavorativi.

- g) a presentare al termine di ogni anno un bilancio economico dell'attività che riporti, in separate tabelle, i singoli quadri economici relativi ai diversi servizi svolti comprese le manifestazioni organizzate; i dati complessivi annuali dovranno essere altresì aggregati per voci di spesa omogenee (es. materiale pubblicitario, SIAE, compensi artisti, ecc.);
- h) a consegnare al Comune, al termine del periodo contrattuale, le banche dati (cartacee e informatiche) relative all'informazione turistica elaborate durante lo svolgimento dei servizi di affidati, nonché la rassegna stampa.

L'appaltatore è inoltre tenuto all'esatta e puntuale applicazione di tutte le leggi, regolamenti e normativi vigenti in materia di stato giuridico, trattamento economico, orario di lavoro, trattamento assicurativo, assistenziale e previdenziale di categoria, protezione dell'impiego, condizioni di lavoro previsti dal contratto collettivo nazionale di categoria applicabile al servizio oggetto dell'appalto. Esso è, pertanto, obbligata ad attuare nei confronti del proprio personale, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili alla data dell'offerta, alla categoria e nella località di svolgimento del servizio, nonché rispettare le condizioni risultanti dalle successive condizioni contrattuali ed in genere ogni altro contratto collettivo applicabile nella località che, per la categoria, venga successivamente stipulato. L'impresa sarà tenuta, altresì, a continuare ad applicare i contratti collettivi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione o rinnovo.

#### **Art. 10 – ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore dovrà altresì garantire la prestazione di servizi di supporto amministrativo, organizzativo e logistico all'Amministrazione per la realizzazione di manifestazioni in cui è previsto l'intervento del Comune e che richiedano l'utilizzo di personale per l'organizzazione e l'accoglienza dei partecipanti.

Per detti servizi, che saranno affidati con separato atto che ne disciplinerà anche gli aspetti economici, è previsto un corrispettivo aggiuntivo che verrà calcolato, di volta in volta, sulla base della durata e dei costi organizzativi delle manifestazioni.

#### **Art. 11 – OBBLIGHI E COMPETENZE DEL COMUNE**

Sono a carico dell'Amministrazione comunale:

- la messa a disposizione dei locali individuati come sede del servizio, nonché degli arredi ed attrezzature ivi già presenti per tutta la durata contrattuale;
- il pagamento dei corrispettivi, con le modalità indicate al successivo art. 15;
- l'assistenza e la manutenzione degli strumenti informatici e delle attrezzature di proprietà comunale presenti nei locali delle cd. "Sale degli Scolopi";
- le spese per fornitura gas, acqua ed energia elettrica, fino ad un limite massimo annuale di € 4.000,00=;
- il collegamento ad Internet;
- gli interventi di ordinaria manutenzione dei locali intendendo sia quelli sede del Punto IAT, sia le cd. "Sale degli Scolopi" e degli arredi di proprietà del Comune;.

#### **Art. 12 – CAUZIONE DEFINITIVA**

L'impresa aggiudicataria, prima della stipulazione del contratto, deve costituire la cauzione definitiva di cui all'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006, in uno dei modi stabiliti dalla legge, nella misura del 10% dell'importo del contratto al netto di Iva sommato al corrispettivo stimato, al netto di Iva, per i servizi aggiuntivi di cui al precedente art. 4, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente Capitolato, dell'eventuale risarcimento dei danni, nonché dal rimborso delle spese che l'Amministrazione comunale dovesse eventualmente sostenere durante la gestione, a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio da parte dell'impresa aggiudicataria, ivi compreso il maggior prezzo che l'Amministrazione dovesse pagare qualora dovesse provvedere a diversa assegnazione dell'appalto aggiudicato all'impresa aggiudicataria in caso di risoluzione del contratto per inadempienze della stessa.

Non rilevano ai fini del calcolo della cauzione definitiva l'introito stimato derivante dai servizi in concessione di cui all'art. 5 del presente capitolato.

La garanzia fidejussoria è aumentata nei casi e con le modalità di cui all'art. 113, comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006.

La fidejussione 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'art. 1957, comma 2, del Codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione comunale.

Resta salvo per l'Amministrazione l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente. L'impresa aggiudicataria è obbligata a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione comunale avesse dovuto avvalersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto,.

La cauzione resterà vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali anche dopo la scadenza del contratto.

Lo svincolo verrà autorizzato con apposito provvedimento, da adottarsi entro e non oltre tre mesi dopo la scadenza del contratto.

Qualora l'appaltatore dovesse recedere dal contratto prima della scadenza prevista, senza giustificato motivo, il Comune avrà la facoltà di rivalersi su tutto il deposito cauzionali, fatta salva ogni altra azione di risarcimento danni.

#### **Art. 13 – COPERTURA ASSICURATIVA**

L'appaltatore assume ogni responsabilità per infortuni e danni a persone e cose, arrecati al Comune di Fanano o a terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, anche esterni, nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, sollevando pertanto il Comune da qualsiasi obbligazione nei confronti di terzi.

A tale scopo prima della sottoscrizione del contratto è fatto obbligo produrre idonea e valida polizza di assicurazione R.C., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi R.C.V.T., con esclusivo riferimento all'oggetto del presente contratto, che preveda un numero illimitato di sinistri ed un massimale per sinistro non inferiore ad € 3.000.000,00 (euro tremilioni/00) e che dovrà coprire l'intera durata del contratto..

Il costo della polizza è da ritenersi compreso nell'importo contrattuale, pertanto ogni onere ad essa relativo deve essere considerato a carico dell'appaltatore.

#### **Art. 14 – CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO**

A pena di nullità, è vietato all'appaltatore aggiudicatario cedere il contratto di cui al presente appalto, salvo quanto previsto dall'art. 51 del D.Lgs. n. 163/2006 per le vicende soggettive del candidato, dell'offerente e dell'aggiudicatario e dall'art. 116 del D.Lgs. n. 163/2006 per le vicende soggettive dell'esecutore.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006.

#### **Art. 15 – PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

Il corrispettivo per i servizi in gara è determinato dall'offerta della ditta aggiudicataria e si intende fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nel costo della manodopera, della misura degli oneri previdenziali, assistenziali, assicurativi, fiscali. I suddetti oneri sono tutti a carico dell'appaltatore.

Fanno eccezione i corrispettivi per i servizi aggiuntivi di cui al precedente art. 4 e gli introiti per i servizi in concessione di cui al precedente art. 5.

Il Comune si impegna al pagamento dei corrispettivi dovuti all'impresa a cadenza mensile, dietro presentazione di regolari fatture.

Il corrispettivo verrà pagato entro i termini di legge, previa verifica della regolarità del servizio svolto e dell'esatto adempimento degli obblighi contributivi tramite il D.U.R.C.

Se venga disconosciuta la regolarità delle fatture e previa contestazione da parte del Comune, verrà effettuato nei termini solo il pagamento delle somme non contestate.

Eventuali ritardi nei pagamenti non esonerano l'impresa in alcun modo dagli obblighi ed oneri ad essa derivanti dal presente contratto.

L'appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo delle eventuali penalità pecuniarie applicate per inadempienza a carico dell'impresa aggiudicataria.

I servizi di cui al presente capitolato sono soggetti ad Iva nella misura prevista dalla legge.

E' responsabilità dell'impresa comunicare al Comune, per iscritto ed in tempo utile, tutte le informazioni necessarie ai fini della corretta liquidazione del corrispettivo.

#### **Art. 16 – REVISIONE DEL PREZZO**

Ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, dopo il primo anno contrattuale, e con cadenza annuale, si procederà alla revisione periodica del prezzo, con le modalità indicate nel citato art. 115. Qualora entro la data

della prima revisione non siano stati resi pubblici i dati di cui all'art. 7, comma 4, lett. C) e comma 5 del D. Lgs. N. 163/2006, la revisione sarà in misura della percentuale di aumento del costo della vita per le famiglie di operai e impiegati rilevata dall'ISTAT per l'anno precedente l'adeguamento (paniere senza tabacchi).

#### **Art. 17 – CONTROLLO DEL SERVIZIO**

Il Comune di Fanano provvederà al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 301 del D.P.R. n. 207/2010 e s.m.i. (direttore dell'esecuzione del contratto).

Il Comune vigilerà sull'andamento del servizio per tutta la sua durata con le modalità discrezionalmente ritenute più idonee, senza che l'impresa aggiudicataria possa eccepire eccezioni di sorta, anche effettuando controlli specifici e verifiche ispettive al fine di verificare l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali e la qualità delle prestazioni dovute.

L'appaltatore, per tutta la durata del contratto, è tenuto a consentire l'accesso ai locali del Punto I.A.T. e delle cd. "Sale degli Scolopi" al personale del Comune di Fanano ed a terzi autorizzati dal Comune stesso.

#### **Art. 18 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

L'impresa aggiudicataria non potrà, per nessuna ragione, sospendere o interrompere il servizio di sua iniziativa. Quando, per cause di forza maggiore, l'appaltatore non possa espletare il servizio, deve darne, se possibile, tempestiva comunicazione al Comune.

Nei casi di sospensione od interruzione del servizio al di fuori delle ipotesi di cui sopra, l'impresa è tenuta al risarcimento dei danni; in tale ultima ipotesi il Comune potrà, a suo insindacabile giudizio, chiedere altresì la risoluzione del contratto per fatto e colpa dell'impresa appaltatrice.

L'Amministrazione potrà ordinare sospensioni del servizio nei casi e con le modalità previste dall'art. 308 del D.P.R. 207/2010, senza risarcimento alcuno a favore dell'appaltatore.

#### **Art. 19 – SUBAPPALTO**

Non è consentito il subappalto dei servizi di cui al presente appalto, a pena dell'immediata risoluzione del contratto e della perdita della cauzione a titolo di risarcimento dei danni e delle spese causate all'Amministrazione comunale, salvo maggiori danni accertati.

#### **Art. 20 – RESPONSABILITA'**

L'impresa appaltatrice si obbliga a sollevare l'Amministrazione comunale da qualsiasi pretesa, azione o richiesta che possa derivare da terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi.

Le spese che l'Amministrazione comunale dovesse sostenere a tale titolo, saranno dedotte dai crediti dell'impresa appaltatrice ed in ogni caso da questa rimborsate.

L'impresa appaltatrice è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, nell'esecuzione del servizio assunto, pertanto ogni responsabilità per danni, che in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse derivassero al Comune o a terzi, a cose o a persone, sarà senza riserve ed eccezioni a carico dell'impresa.

L'appaltatore sarà direttamente responsabile anche degli eventuali danni, derivanti dal comportamento del personale impiegato, ai locali, agli arredi, alle dotazioni strumentali consegnate per lo svolgimento del servizio; dovrà quindi provvedere, senza indugio e a proprie spese, alle necessarie riparazioni e/o sostituzioni delle parti o degli oggetti danneggiati.

#### **Art. 21 – PENALI**

L'impresa aggiudicataria si obbliga ad effettuare il servizio secondo quanto previsto dal presente Capitolato speciale d'appalto.

L'inadempienza verrà contestata formalmente per iscritto entro 8 giorni lavorativi all'impresa aggiudicataria, la quale ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni nel termine perentorio di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione.

Il Comune, nel caso valuti positivamente le controdeduzioni presentate dall'impresa, ne dà comunicazione alla stessa entro il termine di 20 giorni; in caso contrario le deduzioni si intendono non accolte e viene comunicato l'ammontare della penale che sarà trattenuta sul primo pagamento in scadenza.

Il Comune potrà applicare una penale nei seguenti casi e nelle seguenti misure:

- € 150,00 al giorno per chiusura o sostanziale inattività del servizio di informazione del Punto IAT;
- € 50,00 per ogni mancanza per inosservanza degli orari di servizio del Punto IAT (salvo che il fatto non costituisca più grave impedimento);
- € 100,00 per ogni evento per comportamento scorretto o sconveniente nei confronti degli utenti, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio (salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento); in caso di reiterazione della fattispecie il Comune diffiderà l'appaltatore a non ripetere il comportamento sanzionato, applicando una penale di € 400,00;
- € 500,00 per infrazioni gravi che si dovessero verificare o tali comunque da provocare un'inevitabile lesione dell'immagine e della capacità di organizzazione del Comune o situazione di pericolo, anche potenziale, per gli utenti del servizio;
- Da € 100,00 ad € 2.000,00 per ogni ulteriore infrazione alle norme previste dal contratto, a seconda della gravità.

Nel caso in cui gli inadempimenti e i ritardi per cause imputabili all'appaltatore eccedano il numero di quattro per ogni anno, il Comune si riserva la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in ogni momento e senza alcun preavviso, sospendendo inoltre i pagamenti e procedendo alla richiesta di danni all'appaltatore medesimo.

L'Amministrazione comunale si riserva in ogni caso tutte le azioni a tutela dei propri interessi anche attraverso l'immediata escussione della cauzione; si riserva altresì, ai sensi dell'art. 1382 del Codice civile, il diritto di chiedere il risarcimento degli ulteriori danni.

## **Art. 22 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Amministrazione si riserva di richiedere la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi dell'art. 1453 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.

Si riserva altresì di avvalersi della risoluzione di diritto ai sensi dell'art. 1454 c.c.

### **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:

- a) Scioglimento, cessazione o fallimento dell'impresa appaltatrice;
- b) Grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- c) Reiterazione degli inadempimenti per cause imputabili all'appaltatore per più di quattro episodi per ogni anno come al precedente articolo indicato;
- d) Inosservanza del divieto di subappalto;
- e) Sospensione o interruzione dei servizi non motivata;
- f) Gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate dopo due diffide formali da parte del Comune;
- g) Mancanza, in tutto o in parte, delle polizze assicurative di cui al precedente art. 13 o le predette polizze risultino difformi o incomplete rispetto alla prescrizioni di legge e del presente capitolato;
- h) Comminazione di penali per un valore complessivo superiore al 10% dell'importo del contratto per la durata prevista inizialmente;
- i) Violazione delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- j) Violazione degli obblighi nei confronti del personale dipendente ed in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- k) Violazione degli obblighi in ambito assicurativo e/o in tema di sicurezza, regolarità e qualità del servizio.

La risoluzione del contratto fa sorgere a favore del Comune il diritto di affidare l'esecuzione del servizio al soggetto che segue immediatamente in graduatoria; eventuali nuovi o maggiori oneri per i nuovi contratti verranno addebitati all'impresa, la quale perderà ogni diritto di indennizzo per spese sostenute o mancato guadagno, rimanendo salvo il diritto dell'Amministrazione comunale al risarcimento di eventuali danni ed

all'incameramento della cauzione, senza che per questo l'impresa o chiunque altro possa vantare diritto o pretesa alcuna.

La risoluzione dovrà essere preceduta da formale contestazione del fatto, intimata tramite comunicazione trasmessa con Posta Elettronica Certificata o nelle altre modalità consentite ai sensi di legge. All'Impresa verrà riconosciuto un termine per contro dedurre alle osservazioni; tale termine non potrà essere inferiore a giorni 5 (naturali e consecutivi) e superiore a giorni 15 (sempre naturali e consecutivi) decorrenti dalla data di ricevimento, da parte dell'impresa, della nota di contestazione del fatto.

#### **Art. 23 - RIFUSIONE DANNI E RIMBORSO SPESE**

Per ottenere la rifusione di eventuali danni subiti, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penalità, qualora l'impresa aggiudicataria, opportunamente avvisata, non adempia entro 5 giorni lavorativi a ciò, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenute, sui crediti dell'impresa stessa, per prestazioni già eseguite, ovvero sulla cauzione definitiva, che deve essere integrata nel termine di 15 giorni.

#### **Art. 24 - RECESSO UNILATERALE DELL'APPALTATORE**

Qualora l'appaltatore dovesse recedere dal contratto prima della scadenza prevista senza giustificato motivo, dovrà darne preavviso con mesi 6 di anticipo.

L'Amministrazione comunale procederà rivalendosi sull'incameramento della cauzione e, ove ciò non bastasse, agendo per il pieno risarcimento dei danni subiti.

Il Comune di Fanano si riserva la facoltà di interpellare il secondo classificato (purchè l'offerta sia dichiarata idonea e risulti provato il possesso dei requisiti) al fine di stipulare un nuovo contratto fino alla data di scadenza dell'appalto alle condizioni e prezzi già proposti in sede di gara; così proseguendo nella graduatoria ai fini della prosecuzione del servizio.

Sarà addebitata all'appaltatore, a titolo di risarcimento danni, la maggiore spesa derivante dall'assegnazione del servizio ad altri soggetti.

#### **Art. 25 – CONTROVERSIE**

Per la risoluzione di eventuali controversie le parti escludono il ricorso ad arbitrati e si rivolgono unicamente all'Autorità Giudiziaria. Il Foro territorialmente competente è quello del Tribunale di Modena.

#### **Art. 26 – OBBLIGHI IN MATERIA DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'aggiudicatario dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13.08.2010, n. 136 e s.m.i.

L'appaltatore dovrà comunicare il numero di conto corrente dedicato ed i dati dei soggetti deputati ad operare su tale conto.

Tutti i movimenti finanziari relativi al contratto devono essere registrati sul conto corrente dedicato e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale citando il Codice Identificativo Gara (CIG). Il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, oltre alle sanzioni specifiche, comporta la nullità assoluta del contratto ed il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, determina la risoluzione di diritto del contratto, senza necessità di messa in mora e senza che l'impresa inadempiente abbia titolo a qualsiasi forma di indennizzo o ristoro.

#### **Art. 27 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati che verrà effettuato, pertanto, sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti e della riservatezza dei concorrenti e precisamente:

- è finalizzato alla acquisizione delle informazioni necessarie alla valutazione dell'idoneità morale e tecnico-finanziaria delle imprese concorrenti ai fini della partecipazione alla gara oggetto del presente

Capitolato. In particolare il trattamento sarà connesso all'eventuale instaurazione di rapporti contrattuali con l'Amministrazione comunale di Fanano e per il tempo a ciò necessario.

- potrà comportare operazioni relative anche a dati sensibili, per i quali è individuata rilevante finalità di interesse pubblico nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003; il trattamento degli stessi verrà effettuato manualmente (ad esempio, su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti automatizzati (ad esempio, utilizzo procedure e supporti elettronici), con logiche correlate alle finalità sopra descritte) e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento avrà come conseguenza l'impossibilità di dar corso all'offerta.

I dati verranno comunicati e pubblicati in applicazione delle norme in materia di appalti pubblici.

In relazione al trattamento, le imprese potranno esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 avendo come riferimento il Responsabile del trattamento degli stessi per il Comune, individuato nel Responsabile di Area competente cui dovrà essere rivolta l'istanza.

Il titolare del trattamento è il Comune di Fanano, con sede in Piazza G. Marconi n. 1 – 41021 FANANO.