



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

CAPITOLATO D'APPALTO PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO TURISTICO DEL COMUNE DI DOMODOSSOLA

ART. 1 - Oggetto e finalità

1. I servizi oggetto dell'appalto sono la gestione dell'Ufficio Turistico (di seguito Ufficio) del Comune di Domodossola (di seguito Comune), l'organizzazione interna dello stesso, l'apertura al pubblico in orari stabiliti, il reperimento e la verifica delle informazioni erogate al pubblico, nonché lo svolgimento di attività di promozione della città a integrazione di quanto predisposto dal Comune e in stretta collaborazione con lo stesso.

ART. 2 - Luogo di esecuzione

1. I servizi di cui al presente capitolato verranno svolti presso l'Ufficio, attualmente sito in Domodossola, in zona Movicentro in Via Bonomelli/Piazza Matteotti (N.C.T. Fg. 33, mappale 48).
2. La sede dell'Ufficio Turistico verrà spostata, presumibilmente dal 2022, presso i locali, in corso di ristrutturazione, siti all'interno della Stazione FF.SS. di Domodossola, Piazza Matteotti.
3. I locali dell'Ufficio, di cui al comma 1, sono di proprietà del Comune, che ne garantisce la disponibilità in comodato d'uso per il periodo di cui al presente appalto e sono costituiti da: locale destinato al pubblico, ufficio informazioni, locale magazzino e n°2 servizi igienici, l'uno ad uso del personale dell'ufficio, l'altro a uso del pubblico del Movicentro.
4. I locali dell'Ufficio, di cui al comma 2, sono di proprietà del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiano, Rete Ferroviaria Italiana e rientrano nella disponibilità del Comune di Domodossola a seguito di sottoscrizione di apposito contratto di comodato d'uso, sottoscritto in data 29/10/2020 e registrato a Verbania nello stesso giorno, al n° 1724 serie III. I locali, oggetto di ristrutturazione, saranno costituiti da: al pianterreno n. 2 locali comunicanti, di cui un locale adibito a sala espositiva con servizi igienici e l'altro ad Ufficio Informativo con una zona di front-office e l'altra di back-office, Sala riunioni ricavata nella zona soppalcata sopra i due locali.
5. I locali potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità di cui al presente appalto.

ART. 3 - Durata e ammontare del contratto

Il valore presunto del contratto assomma, a € **118.495,00**, I.V.A. esclusa

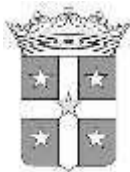
Tale valore si riferisce alla gestione dell'Ufficio Turistico sito presso la nuova ubicazione, all'interno della Stazione FF.SS. di Domodossola, Piazza Matteotti, e per la durata complessiva dell'appalto pari a mesi 36.

L'importo di cui al comma 1 è calcolato sul monte ore teorico stimato, determinato sulla base dell'orario di apertura al pubblico di cui al successivo art. 6.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata e per un importo pari a quella del contratto iniziale. La Stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno quattro mesi prima della scadenza del contratto originario;

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

L'importo contrattuale potrà subire variazioni in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, secondo quanto stabilito dall'art. 106, comma 12, del Codice, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità, ad eccezione del corrispettivo relativo alle prestazioni effettivamente eseguite.

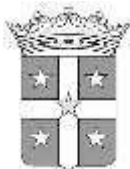


CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

ART. 4 - Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

1. I servizi dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge e nazionali e regionali e secondo quanto indicato nel presente Capitolato.
2. L'Affidatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni normative e regolamentari che dovessero essere introdotte successivamente, nonché, in caso di riconoscimento dell'Ufficio quale IAT e conseguente sigla di apposita relativa convenzione da parte del Comune col Distretto Turistico dei laghi, Monti e Valli dell'Ossola, si impegna a porre in essere e a rispettare quanto previsto dal Regolamento regionale n. 10/R del 25 settembre 2017 e ss. mm. ii. *Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14.*
3. I principi ai quali l'Affidatario dovrà uniformarsi nel servizio di informazione e accoglienza turistica sono i seguenti:
 - a. **UGUAGLIANZA:** dovrà essere garantito il rispetto di ognuno nell'erogazione del servizio garantendo il rispetto della privacy, l'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali e vietando ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
 - b. **IMPARZIALITÀ:** il servizio deve essere prestato in modo obiettivo, giusto ed imparziale garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita fornendo notizie e informazioni desumibili da pubblicazioni ufficiali, omettendo di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio;
 - c. **CHIAREZZA E CORTESIA:** il personale impiegato nel servizio dovrà trattare gli utenti con rispetto e cortesia, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato, e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con cui scambia le informazioni con l'utenza;
 - d. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio;
 - e. **PARTECIPAZIONE:** il servizio garantisce la partecipazione dell'utenza alla corretta erogazione dello stesso, riconoscendo all'utente il diritto ad ottenere le informazioni richieste, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami. L'Affidatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi. Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti devono essere tempestivamente consegnate al Comune e agli Enti competenti in materia per gli adempimenti conseguenti.
4. Il mancato rispetto delle caratteristiche tipiche dell'informazione turistica pubblica - in particolare dei principi di uguaglianza e imparzialità - renderà passibile il soggetto Affidatario di rivalere da parte del Comune che potranno arrivare fino al giudizio insindacabile di inidoneità del personale e/o alla rescissione del contratto.
5. Il servizio prestato dovrà garantire completezza, correttezza, affidabilità e personalizzazione delle informazioni.
6. Il personale presente dovrà essere in grado di garantire un livello di informazione adeguato alle richieste dell'utente. Le informazioni (es. orari di apertura, recapiti telefonici, tariffe...) dovranno essere periodicamente verificate dal personale, al fine di confermarne l'attendibilità.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

7. I locali dovranno essere mantenuti in maniera decorosa in modo tale da non ledere l'immagine del Comune.
8. L'Affidatario dovrà sempre garantire la riservatezza per quelle informazioni riferite ad attività del Comune di cui dovesse venire a conoscenza in funzione della propria attività di collaborazione così come non potrà utilizzarle a vantaggio proprio o di terzi.
9. L'Affidatario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.
10. Il personale dovrà sempre adottare un abbigliamento decoroso e consono all'ufficio e al ruolo.

ART. 5 - Modalità di svolgimento del servizio

1. Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti che si recheranno presso l'ufficio di informazione e accoglienza turistica, oppure rispondendo a richieste che pervengono via fax, telefono, posta, e-mail e social media, fornendo precise risposte agli utenti entro il secondo giorno lavorativo dal ricevimento delle richieste, salvo motivato impedimento.
2. Il servizio deve prevedere anche la gestione, anche via mail, delle richieste di invio di materiale informativo promozionale.
3. Dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa in particolare e principalmente alla città di Domodossola, con riferimenti anche alla Provincia del VCO e più in generale informazioni in riferimento all'intera Regione Piemonte, alla vicina Svizzera e alle opportunità che legano la città a Milano.
4. Più concretamente si dovranno fornire informazioni, sia direttamente che tramite i canali di cui al punto 1. del presente articolo relative a:
 - a. possibilità ricettive e di ospitalità (servizi alberghieri ed extralberghieri, campeggi, aziende agrituristiche etc. e relative tariffe);
 - b. attrattive storico artistiche e naturalistiche del territorio (chiese, musei, mostre, parchi naturali... con relativi orari di apertura ed eventuali tariffe) e servizi e prodotti turistici disponibili sul territorio;
 - c. indirizzi, numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;
 - d. internet point gratuiti;
 - e. risorse storiche, ambientali paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
 - f. avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc. e informazione su iniziative culturali, sportive e ricreative e di tempo libero che si svolgono nell'intero territorio regionale,
 - g. informazioni specifiche sui mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti tali indicazioni;
5. Dovranno inoltre essere assicurati:
 - a. la distribuzione di materiale informativo promozionale (guide, elenco alberghi, cartine, brochure con notizie di carattere storico - artistico - culturale, itinerari artistici tematici, punti d'interesse enogastronomico...);
 - b. la promozione dell'immagine del territorio con particolare riferimento alle attività e risorse di carattere storico, culturale, economico e sociale, fornendo materiali informativi specifici;
 - c. la realizzazione – con cadenza mensile – a proprie spese di supporti informativi su iniziative di interesse culturale/ turistico;
 - d. la raccolta delle idee, proposte ed esigenze dei turisti in visita al territorio ed eventuali reclami.
6. L'Aggiudicatario dovrà gestire anche newsletter turistiche in grado di trasmettere il messaggio a un numero consistente di contatti, e in grado di restituire un resoconto quantitativo e qualitativo sul grado di utilizzo e di gradimento dello stesso. Le newsletter, con cadenza quindicinale



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

o mensile a seconda del periodo di maggior o minore attività turistica insistente sul territorio, saranno veicolate in formato semplice, veloci e con un testo breve di modo che possano essere lette e comprese in pochi secondi e che generalmente contengano una sola call-to-action, ossia siano orientate a ottenere dal lettore un'unica azione, che sia l'apertura di un link esterno ad un articolo specifico oppure l'indirizzamento ad un social network o ad una pagina dedicata oppure ancora il download di materiale promozionale dedicato. La newsletter deve essere inviata anche all'Ufficio Turismo e Cultura del Comune (email: cultura@comune.domodossola.vb.it).

7. I servizi di informazione e di accoglienza ai turisti offerti dall'Ufficio devono essere prestati a titolo gratuito, secondo il principio della massima imparzialità, come indicato all'art. 6 comma 1 del *Regolamento regionale n. 10/R del 25 settembre 2017 e ss. mm. ii. Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14.*
8. Occasionalmente potrà essere richiesta la stesura e la traduzione del materiale informativo sulla città e/o suoi monumenti.
9. Le notizie e le informazioni fornite dovranno essere desunte da testi, dai siti Internet del Comune, dal sito del Distretto Turistico dei Laghi, Monti e Valli dell'Ossola, dal sito della Regione Piemonte e da altri siti Internet o pubblicazioni riconosciute nonché attraverso il collegamento con gli uffici comunali (uff. Cultura, uff. di Polizia Amministrativa, uff. Attività Produttive...). Le informazioni così desunte dovranno essere - nel limite del possibile - verificate prima di essere a loro volta diffuse.
10. L'Affidatario si impegna a reperire ogni altra informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo, previa autorizzazione del Comune in merito alle fonti e al metodo di rilevazione.
11. L'Affidatario si impegna inoltre a effettuare controllo e a comunicare a struttura identificata dal Comune gli opportuni aggiornamenti degli elenchi pubblicati sui siti del Comune (a puro titolo di esempio: strutture ricettive dell'Ossola, elenco guide, orari apertura musei, date eventi ecc.), in particolare sul sito Visitossola.it.
12. Eventuale materiale promo-pubblicitario istituzionale da porre in distribuzione verrà fornito nei quantitativi ritenuti idonei dal Comune con modalità che verranno concordate nel corso della gestione. Resta comunque a carico dell'Affidatario il ritiro di detto materiale nel caso il Comune sia impossibilitato a recapitarlo direttamente presso l'ufficio.
13. L'Affidatario si impegna a realizzare e presentare entro il primo trimestre di gestione una carta dei servizi ai turisti. Detta carta dovrà essere approvata dalla Giunta Comunale, dovrà indicare tutti gli obiettivi quanti-qualitativi che il Concessionario assume nei confronti dei singoli utenti nell'offerta dei servizi e dovrà essere esposta nell'Ufficio in luogo disponibile al turista e dovrà essere redatta nelle lingue italiana e inglese. La carta dovrà essere conforme alle normative vigenti al momento dell'emanazione della stessa e sarà aggiornata ogni qualvolta intervengano modifiche tecniche e normative nello svolgimento del servizio in concessione.
14. In caso di riconoscimento dell'Ufficio quale IAT e conseguente sigla di apposita relativa convenzione da parte del Comune col Distretto Turistico dei laghi, Monti e Valli dell'Ossola, l'Affidatario si impegna a porre in essere e a rispettare quanto previsto dal *Regolamento regionale n. 10/R del 25 settembre 2017 e ss. mm. ii. Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT), in attuazione dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14,* per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato, nonché le disposizioni e contenuti inerenti i servizi di informazione e accoglienza turistica previsti nella convenzione in argomento senza nulla pretendere economicamente in aggiunta a quanto previsto dal presente capitolato.
15. L'Affidatario si impegna a realizzare, garantendo il rispetto delle norme nazionali ed europee sulla protezione dei dati personali, anche dati informatizzate riferite a enti, aziende, operatori,



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

accessi al punto informativo e singoli utenti che hanno fatto richiesta di materiale promozionale e informativo, nonché i dati relativi alla customer satisfaction raccolti. Tali banche dati, dovranno essere informatizzate e condivise ed accessibili in qualunque momento col Comune che ne sarà di fatto proprietario.

16. Le mailing list dovranno essere trasferite al Comune al termine del contratto e anche durante il periodo di effettuazione del servizio a seguito di opportuna richiesta scritta e per nessuna ragione potranno essere utilizzate dal prestatore del servizio durante o successivamente alla conclusione del contratto per fini propri o di terzi.
17. Tra i servizi di accoglienza turistica, l'Ufficio può assicurare:
 - a) la prenotazione di servizi turistici locali (es. guide turistiche, accompagnatori naturalistici, accompagnatori mountain bike (MTB), guide alpine) da effettuarsi nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione,
 - b) l'organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e pubblici, di itinerari di visita, escursioni in ambito locale, educational tour da effettuarsi, per quanto attiene la scelta di partner, nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione,
 - c) la collaborazione, con il comune di competenza e gli altri enti pubblici del territorio, alla realizzazione di iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche e alla promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi, sportivi ed enogastronomici,
 - d) l'organizzazione di punti espositivi di commercializzazione dei prodotti tipici,
 - e) la distribuzione di materiale turistico promozionale, direttamente o attraverso la spedizione in Italia e all'estero,
 - f) l'assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e nell'eventuale prenotazione di strutture ricettive,
 - g) l'assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e fornendo assistenza nella loro specifica compilazione,
 - h) la somministrazione di schede di valutazione per i visitatori utili all'acquisizione di eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti,
 - i) la vendita di prodotti e servizi turistici, quali educational tours, visite guidate, merchandising, trasporti, biglietteria per spettacoli ed eventi, nel rispetto dei criteri di imparzialità e rotazione,
 - l) l'eventuale servizio di noleggio, previa registrazione dell'utente, di biciclette con o senza pedalata assistita nelle località prive di tale servizio,
 - m) la vendita di abbonamenti per spettacoli teatrali, cinematografici per locali a gestione pubblica siti nel territorio comunale,
 - n) la vendita di ogni altra tipologia di abbonamenti per i quali non è prevista alcuna commissione per il servizio reso, su indicazione degli Enti pubblici di riferimento,
 - o) il servizio di biglietteria per i musei a gestione pubblica situati nel territorio comunale.
18. In caso di riconoscimento dell'ufficio quale ufficio IAT da parte del Distretto turistico dei Laghi, Monti e Valli dell'Ossola, in aggiunta e/o perfezionamento di quanto sopra dovranno essere garantiti i servizi di back office quali:
 - a) supporto per le strutture ricettive nella consegna e compilazione delle schede annuali di denuncia dei prezzi,
 - b) erogazione e condivisione di un costante flusso di dati, informazioni e relazioni utili alla qualificazione e alla promozione turistica dell'area, con la sede del Distretto turistico dei Laghi, Monti e Valli dell'Ossola e con gli uffici IAT della rete,
 - c) raccolta dei dati sull'utilizzo dei servizi dell'ufficio e sulla tipologia delle principali richieste avanzate dai turisti, anche tramite piattaforme di raccolta dei dati web-based che permettano la condivisione dei dati con il Comune di Domodossola,



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

- d) ricerca, stesura di schede informative, aggiornamento e manutenzione di data base, di mailing list, di siti internet e social media di interesse comune, in collaborazione con la sede del Distretto turistico dei Laghi e Monti e con gli uffici IAT della rete,
 - e) supporto e collaborazione per realizzazione dei materiali di documentazione e produzione gadget quali monografie, guide, gestione di archivi fotografici, documentazione storica, tradizioni locali, merchandising,
 - f) realizzazione di indagini statistiche sulle caratteristiche degli utenti del servizio tramite un'analisi quantitativa e qualitativa dell'utenza,
 - g) gestione di un registro dei reclami e delle attività di informazione sui diritti a tutela del turista, su supporto digitale e condivisibile con il Comune di Domodossola in tempo reale,
 - h) raccolta e inoltro agli uffici competenti di segnalazioni, disservizi, reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per il miglioramento del servizio turistico e della qualità dell'ospitalità.
19. Il corrispettivo a base di gara è stabilito prevedendo l'impiego di un operatore; qualora la ditta appaltatrice ritenesse opportuno impiegare - con oneri a proprio carico - personale aggiuntivo per una migliore qualità e gestione del servizio, potrà darne indicazione tra le migliori di cui all'offerta tecnica, specificando i moduli di unità di personale di 20 ore che intenderà attivare.
 20. Sempre nel rispetto del criterio di imparzialità e rotazione l'Ufficio può svolgere attività marginale di commercializzazione di prodotti o di servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio e alla diffusione della cultura e dei prodotti tipici locali, previa comunicazione al Comune dell'elenco dei Soggetti per i quali svolge detta attività.
 21. Il Comune potrà sospendere tali servizi qualora fosse riscontrata e comprovata una gestione immotivatamente preferenziale nei confronti di un operatore turistico, violando i criteri di imparzialità e rotazione laddove applicabili.
 22. Sia per la gestione di tali servizi, come pure per eventuali servizi di prevendita o vendita di materiale fornito dal Comune o biglietti di musei civici, l'Ufficio dovrà essere munito di POS.

ART. 6 - Orari di apertura al pubblico

1. Gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio saranno i seguenti:

Periodi orario ridotto:

dal lunedì successivo al 6 gennaio – al venerdì antecedente la domenica delle Palme
dal lunedì della seconda settimana di settembre – al venerdì antecedente l'8 dicembre

→ martedì-sabato 8:30 – 12:30

Periodi orario ridotto plus:

dalla settimana di Pasquetta – al venerdì della seconda settimana di giugno

→ martedì-domenica 8:30-12:30

Periodo Pasquale ed estivo:

dal sabato antecedente la domenica delle Palme – a Pasqua compresa

dal sabato della seconda settimana di giugno – alla domenica della prima settimana di settembre

→ lunedì-domenica 8:30-12:30; sabato anche 14:30-17:30

Potenziamento periodo estivo:

dal sabato della seconda settimana di luglio – all'ultima domenica di agosto

→ martedì – venerdì: anche 14:30 – 17:30

Periodo natalizio:

dal sabato antecedente l'8 dicembre – al sabato successivo al 6 gennaio

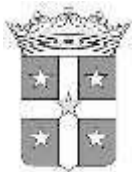
→ aperto anche sabato 14:30 – 17:30 e domenica 8:30 – 12:30

Potenziamento periodo natalizio:

da 5 giorni prima del 25 dicembre – alla domenica successiva il 6 gennaio

→ anche lunedì: 8:30 – 12:30

Chiuso 1 gennaio, Pasquetta, 15 agosto, 25 e 26 dicembre.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

Aperto Pasqua, il 31 ottobre e il 1 novembre per n° 4 ore

In caso di ponti nel periodo del 25 aprile e del primo maggio, dovrà essere garantita l'apertura dell'Ufficio per n° 4 ore nelle giornate di ponte e i sabati inclusi in tale periodo per n° 7 ore.

2. Sarà facoltà del Comune richiedere eventuali aperture straordinarie, con orario pieno o ridotto, nei periodi dallo stesso indicati per un monte ore massimo di 32 ore annue. L'Affidatario avrà l'obbligo di garantire il servizio anche in questi casi senza richiesta di ulteriore compenso.
3. Gli orari di apertura devono essere comunicati all'esterno dei locali almeno nelle lingue italiano, inglese, tedesco e francese.

ART. 7 - Resoconto periodico sull'attività

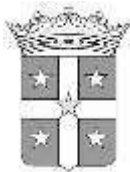
1. L'Affidatario dovrà presentare al Comune, ogni quadrimestre, una relazione sullo svolgimento del servizio nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni.
2. Entro il mese di gennaio dovrà inoltre essere presentata relazione riassuntiva sull'intero periodo 01/01-31/12 dell'anno precedente.
3. Nelle relazioni periodiche dovrà essere data puntuale indicazione dell'utilizzo e delle rimanenze del materiale di informazione turistica realizzato dal Comune eventualmente fornito all'Ufficio.

ART. 8 - Servizi accessori

1. Oltre ai servizi di informazione turistica, l'Affidatario dovrà altresì garantire senza nulla pretendere:
 - a. supporto nella programmazione di attività turistiche del Comune,
 - b. supporto operativo in occasione di manifestazioni del Comune,
 - c. vendita di libri, gadget del Comune per conto dello stesso,
 - d. prevendita biglietti dei civici musei e di manifestazioni/eventi organizzati dal Comune,
 - e. raccolta prenotazioni per eventi turistici/culturali organizzati dal Comune,
 - f. apertura/chiusura dei servizi igienici pubblici del Movicentro, in concomitanza degli orari di apertura e chiusura dell'Ufficio (salvo diversa temporanea disposizioni del Comune, in caso di eventuali emergenze sanitarie).
2. Detti servizi accessori dovranno essere svolti, di norma, durante l'orario di apertura dell'Ufficio fatti salvi i punti a) e b) che potrebbero dover essere svolti al di fuori di detto orario (anche serale e festivo) o in concomitanza dell'orario di apertura, ma in sede diversa da quella abituale dell'ufficio, comunque entro il monte ore massimo di 32 annue.

ART. 9 - Attivazione e organizzazione vendita di biglietti per spettacoli, manifestazioni e attività di bookshop

1. È facoltà dell'Affidatario attivare e organizzare all'interno dell'Ufficio i servizi di vendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni che si svolgono sul territorio del Comune (in aggiunta al servizio reso per manifestazioni/eventi organizzati dal Comune di cui all'art. 8 comma 1 lettera d) del presente capitolato). Detti servizi, se svolti, dovranno essere effettuati, secondo legge, acquisendo le necessarie autorizzazioni.
2. Il Comune dovrà essere preventivamente informato dell'attivazione dei singoli servizi e della relativa organizzazione.
3. L'Affidatario, dotandosi delle necessarie autorizzazioni amministrative, potrà porre in vendita libri, guide e altro materiale editoriale purché attinente alle risorse turistiche di Domodossola o, in subordine, delle provincie del VCO, di Novara e della Svizzera, nonché gadget come strumenti di promozione realizzati direttamente dall'Affidatario o da altri soggetti selezionati purché coerenti con la linea comunicativa del Comune e preventivamente comunicati al Comune. Le



CITTÀ di DOMODOSSOLA

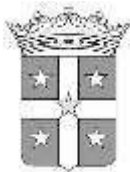
Provincia del Verbano Cusio Ossola

attività di bookshop e merchandising prevedono il riconoscimento al Comune di una percentuale minima del 10% sulla vendita.

4. I prodotti da porre in vendita dovranno in ogni caso essere selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto che dovrà corrispondere alla qualità dell'offerta turistica oggetto dell'attività di promozione e comunicazione del Comune.
5. I prodotti da porre in vendita dovranno comunque essere preventivamente comunicati al Comune che ne valuterà, insindacabilmente, l'opportunità.
6. In nessun caso detta attività potrà essere prevalente o di pregiudizio alcuno per l'immagine del Comune e l'attività di informazioni turistiche che dovrà essere sempre prioritaria. Anche nell'allestimento e disposizione degli arredi e materiale in vendita lo spazio dedicato al materiale eventualmente in esposizione dovrà essere minimale.

ART. 10– Locali, utenze, arredi e strumenti

1. I locali dove sono ubicati gli uffici di informazione e accoglienza turistica verranno consegnati all'Affidatario della gestione dei servizi nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, previa stesura di apposito verbale dei beni mobili e degli impianti da redigere all'atto della consegna.
2. Il Comune fornirà i locali e gli arredi così come attualmente presenti nell'ufficio, ovvero progettualmente previsti per la nuova sede, concedendoli in comodato d'uso. Gli arredi ulteriori che dovessero essere necessari saranno a carico dell'Affidatario. Gli arredi necessari eventualmente aggiunti dall'Affidatario devono consentire una corretta esposizione del materiale informativo per il pubblico divisi per lingua, tematica, territorio di riferimento.
3. A giudizio insindacabile del Comune, potranno essere effettuate variazioni e/o sostituzioni degli arredi presenti alla consegna e/o potranno essere installate apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self-service e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare (monitor, punti internet etc.), oltre quelle minime necessarie per l'espletamento dei servizi contemplati nel presente capitolato. L'Affidatario potrà effettuare variazioni e/o sostituzioni e smaltimento di arredi comunali presenti solo previo accordo con il Comune.
4. Tutto ciò che risulterà dal verbale di consegna a inizio della prestazione del servizio, unitamente ad altre eventuali aggiunte che il Comune dovesse ritenere di apportare, rimarrà, alla scadenza del contratto, di proprietà del Comune. Al termine della gestione si procederà a una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture e arredi, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le azioni di rivalsa per inadempienze contrattuali.
5. L'Ufficio deve essere dotato a cura dell'Affidatario di tutte le attrezzature informatiche, e non, necessarie all'espletamento ottimale del servizio (cancelleria, materiale di consumo e parti di ricambio della strumentazione quali le cartucce per stampanti ecc. comprese).
6. In particolare l'Ufficio deve essere dotato di:
 - a) un pc portatile per ogni operatore presente, con monitor aggiuntivo di adeguate dimensioni da collegare in modo che l'operatore possa mostrare informazioni al turista.
 - b) software adeguato alle esigenze espresse nel presente capitolato, nonché di protezione dei dati, nel rispetto delle normative vigenti.
 - c) una stampante laser per ogni operatore presente (o una in rete con tutti i pc presenti), utili a stampare materiale per il turista.
 - d) almeno una fotocopiatrice a colori.
 - e) eventuali dispositivi necessari al collegamento delle apparecchiature alla connessione internet.
 - f) apparati telefonici adeguati al servizio.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

-
- g) servizio o personale dedicato alla manutenzione degli apparati informatici che garantisca la continuità operativa delle risorse sopra descritte, senza interruzione di servizio a causa di guasti e malfunzionamenti.
 - h) materiale di consumo quali toner e carta, o parti di ricambio delle apparecchiature si intendono a carico dell'Affidatario.
 - b) idonea apparecchiatura in caso di attività commerciale da effettuarsi nell'ambito dello svolgimento delle attività proprie dell'Ufficio per la migliore soddisfazione dell'utente e il più efficace utilizzo dell'offerta turistica e culturale del territorio, compreso POS per agevolare i pagamenti;
 - 7. Il relativo software come pure la manutenzione ordinaria e straordinaria dello stesso e delle attrezzature sono a carico dell'Affidatario il quale si impegna a rispettare le normative relativi a licenze, proprietà intellettuale e brevetti.
 - 8. Qualora nel corso dell'appalto una o più attrezzature anche di proprietà comunale (anche eventuali tecnologiche) dovesse necessitare di sostituzione la stessa sarà a carico dell'Affidatario.
 - 9. Il Comune, fornirà all'affidatario una linea telefonica (intestata all'Ente) e una connessione a internet quanto più performante possibile. L'Affidatario dovrà dotarsi di apparati telefonici e di connessione dei pc/stampanti al router relativo alla linea internet. L'Affidatario dovrà prontamente segnalare all'operatore di telefonia eventuali guasti alle linee internet e telefonica al fine di un pronto ripristino dei servizi; il Comune fornirà all'Affidatario i numeri verdi da contattare.
 - 10. L'Affidatario dovrà rendersi disponibile alla formazione del personale circa l'uso di apparecchiature digitali (audio/video/wi-fi) dedicate alla promozione turistica installate dal Comune nei locali dell'ufficio di promozione turistica, quali videowall, filodiffusione, punti di accesso a internet per il pubblico.
 - 11. L'Affidatario si impegna a custodire e utilizzare le apparecchiature di cui al punto 10 secondo le istruzioni ricevute e a segnalare eventuali guasti al Comune o alla ditta eventualmente incaricata della manutenzione delle stesse.
 - 12. Le manutenzioni ordinarie dei locali sono in capo all'Affidatario (ad esclusione delle manutenzioni ordinarie di eventuali sistemi di riscaldamento a gas ovvero di condizionamento), come pure le utenze (luce, gas e acqua) e relative voltture, laddove le stesse sono possibili. Qualora per ragioni tecniche non si potesse procedere alle volturazioni, l'Affidatario provvederà a rimborsare i costi in merito sostenuti da parte del Comune, compresi i costi relativi all'utenza di cui al comma 9 sopra riportato, entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso effettuata da parte dell'Ufficio Comunale competente.

ART. 11– Requisiti e competenze del personale

- 1. Al fine dell'erogazione di un buon livello di servizio risulta estremamente importante la performance e la preparazione del personale. Il personale addetto a fornire questo servizio dovrà possedere almeno i seguenti requisiti:
 - a. età non inferiore 18 anni,
 - b. possesso di diploma di maturità di scuola media superiore con indirizzo di studio specifico (es. maturità linguistica, perito e corrispondente in lingue estere, perito turistico ...) oppure laurea in lingue e letteratura straniera o equipollenti o laurea in economia del turismo (anche con diploma non pertinente) o laurea in Scienze della comunicazione o equipollenti, o lauree in materie comunque attinenti i servizi in argomento;
 - c. idoneità fisica all'impiego. Per gli appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge 68/99, dovrà essere accertata la capacità lavorativa e che il grado di invalidità non sia di pregiudizio alla salute o all'incolumità dei compagni di lavoro o alla sicurezza degli impianti. È fatta salva la tutela per i diversamente abili di cui alla Legge 104/1992,
 - d. ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta,

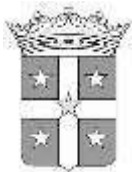


CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

- e. ottima conoscenza (dimostrabile) della lingua inglese parlata e scritta (livello C1),
 - f. ottima conoscenza (dimostrabile) della lingua tedesca, oltre l'inglese (livello C1),
 - g. buona conoscenza di almeno una terza lingua straniera, oltre l'inglese e il tedesco, (livello B2),
 - h. conoscenza professionale delle risorse storiche, artistiche, culturali e produttive del Comune e del territorio piemontese e delle sue attrattive turistiche, culturali ed enogastronomiche,
 - i. capacità di utilizzo di tutti gli strumenti informatici e di comunicazione forniti, capacità di gestione di piccoli problemi alle apparecchiature ed alle linee, buona conoscenza di strumenti di produzione personale e collaborazione, buona capacità nell'utilizzo di motori di ricerca e dei social media al fine di fornire il miglior servizio possibile all'utenza ed all'Ente, capacità di approccio digital-first nella gestione delle informazioni e dei dati.
 - j. buona attitudine alle relazioni con il pubblico e spiccate capacità di risoluzione dei problemi unitamente ad ottime capacità di ascolto,
 - k. cortesia, disponibilità e chiarezza nell'erogazione del servizio.
2. Sono esclusi dall'affidamento o dall'impiego diretto persone fisiche in situazione di incompatibilità con il servizio pubblico erogato.
 3. Dette caratteristiche dovranno essere garantite per tutto il periodo del contratto e sono valide anche per il personale in sostituzione di quello di ruolo. È accettabile una deroga – purché ne sia data tempestiva e preventiva comunicazione al Comune e comunque purché trattasi di personale diplomato – in caso di necessità improvvisa di sostituzione del personale in ruolo e comunque per il tempo strettamente necessario (quantificato al massimo in una giornata lavorativa) per la sostituzione con personale in possesso dei requisiti sopra indicati. Ciò in esclusiva tutela della necessità prioritaria di garantire continuità al servizio.
 4. A tutela della qualità del servizio erogato si chiede di limitare il turnover del personale prevedendo - anche per le sostituzioni - personale esperto, oltre che in possesso delle conoscenze sopra indicate, anche delle modalità operative dell'ufficio.
 5. Il personale è tenuto a tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti e a rispettare gli orari di lavoro;
 6. Qualora si rilevassero comportamenti non adeguati, comprovata trascuratezza nella gestione del servizio, il Comune potrà, dandone motivazione, chiedere la rimozione del personale ritenuto non idoneo.
 7. Entro la data di sottoscrizione del contratto dovranno essere presentati al Responsabile del Servizio Turismo del Comune i curricula delle persone che svolgeranno il servizio con indicazione per ogni addetto dell'esperienza maturata e della conoscenza delle lingue.
 8. In caso di sostituzione degli addetti nel corso dell'erogazione del servizio, l'Affidatario dovrà comunque presentare al Comune i curricula delle persone che intende assumere a dimostrazione dei requisiti.
 9. In caso di riconoscimento dell'Ufficio quale ufficio IAT:
 - a. qualora Il Distretto di riferimento lo ritenga opportuno il personale:
 - i. è tenuto a partecipare a fiere di settore e workshop in ambito nazionale ed internazionale nonché a rendersi disponibile per servizi di supporto in occasione di educational e press tours,
 - ii. è tenuto a partecipare a tutti i momenti di formazione o aggiornamento professionale e di coordinamento organizzati dal Distretto.
 - b. Il personale dell'Ufficio risponde del proprio operato anche al Direttore del Distretto di riferimento.

ART. 12 – Formazione del personale



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

1. Ogni anno gli addetti all'informazione turistica dovranno partecipare a incontri formativi presso il Distretto Turistico dei Laghi, Monti e Valli dell'Ossola (se organizzati) o altro ente per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

ART. 13 - Dotazione organica del personale

1. Il gestore:
 - a. dovrà garantire costantemente la dotazione di personale indicata in sede di offerta, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno, ma senza ulteriori oneri a carico del Comune e nel rispetto delle professionalità indicate nel presente Capitolato; le eventuali unità aggiunte previste in fase di gara come migliorie dovranno essere comunque garantite.
 - b. dovrà assumere e retribuire il personale così come previsto dai CCNL riconosciuti dalle principali OO.SS.,
 - c. dovrà essere in regola con gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale assunto.
2. L'Affidatario si impegna e si obbliga:
 - a. ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperativa, nei confronti dei soci lavoratori, l'osservanza di tutte le disposizioni legislative e i regolamenti concernenti la contribuzione e le assicurazioni sociali, a corrispondere le retribuzioni previste dalle leggi, dai regolamenti, dai contratti nazionali, territoriali e/o regionali e/o aziendali stipulati dalle organizzazioni sindacali più rappresentative su base nazionale; nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, dalla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sindacati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione,
 - b. a osservare e applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, infortunistiche, previdenziali e assistenziali nei confronti del personale dipendente utilizzato e dei soci nel caso di cooperative,
 - c. a certificare, ove richiesto dal Comune, l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali nonché il trattamento retributivo previsto dal CCNL delle imprese del settore e dagli accordi integrativi territoriali e/o regionali ai lavoratori, compresi i soci lavoratori, qualora si tratti di cooperativa, impiegati nei servizi oggetto dell'appalto.

ART. 14 – Stage, tirocini e alternanza scuola/lavoro

1. Il Comune promuove l'integrazione dei giovani e dei soggetti svantaggiati nel mondo del lavoro, sostiene quindi progetti di alternanza scuola lavoro o di stage universitari e non.
2. La ditta aggiudicataria dovrà quindi, nel limite del buon andamento del servizio, evitando la contemporanea presenza di un numero eccessivo di stagisti, rendersi disponibile a ospitare giovani, e non, nell'ambito del loro percorso formativo.
3. Nel rispetto della vigente normativa in materia di assicurazione contro gli infortuni e di sicurezza sul lavoro, presso l'ufficio può essere utilizzato personale volontario e tirocinante, che svolga la propria attività a integrazione ma non in sostituzione degli operatori professionali.
4. Le relative convenzioni dovranno essere sottoscritte dal Legale rappresentante della ditta e dovrà esserne data preventiva comunicazione al Comune.
5. Alla data di presa in carico del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà assumersi l'onere di proseguire eventuali stage, progetti di alternanza scuola lavoro o progetti con ASL già in corso o comunque programmati.

ART. 15 – Altri obblighi ed oneri a carico dell'Affidatario

1. L'Affidatario dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi e oneri per la corretta gestione degli Uffici di Informazione Turistica nel rispetto di tutte le norme vigenti di sicurezza, di igiene e di quelle della sicurezza sui luoghi di lavoro.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

2. Inoltre il gestore sarà tenuto:
 - a. a munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi che dovranno essere svolti, sollevando il Comune da ogni responsabilità conseguente alla gestione medesima,
 - b. a custodire gli Uffici con tutte le attrezzature incluse,
 - c. a provvedere alle manutenzioni ordinarie e straordinarie dei beni mobili di propria proprietà,
 - d. alla manutenzione ordinaria dell'immobile e impianti, esclusa la manutenzione ordinaria estintori e la manutenzione impianto di riscaldamento, solo in caso di eventuale gestione del riscaldamento a gas,
 - e. a mantenere, comunque i locali e le attrezzature e quant'altro facente parte dell'ufficio così come consegnato in modo da poterli riconsegnare al Comune, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità, salvo l'usura dovuta al tempo,
 - f. a segnalare tempestivamente all'Ufficio tecnico comunale per il tramite dell'Ufficio turismo del Comune ogni intervento di manutenzione ordinaria (solo in caso di eventuale gestione del riscaldamento a gas e in relazione alla gestione degli estintori) e straordinaria (per tutti gli interventi di cui al successivo art. 17) che si dovessero rendere necessari per la corretta conduzione dei locali e dello stabile,
 - g. a rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni,
 - h. a garantire la formazione generale e specifica in materia di sicurezza, quella antincendio e di primo soccorso al personale presente, ciò indipendentemente dall'obbligo di legge,
 - i. a consentire, in qualsiasi momento, l'accesso agli Uffici al personale del Comune a ciò incaricato,
 - j. a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune imputabili al personale addetto nel corso della gestione dell'Ufficio,
 - k. a informare tempestivamente il Comune per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato,
 - l. a osservare sempre, nell'espletamento dei servizi concessi, le vigenti norme di legge, garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato ed indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente capitolato,
 - m. a dotarsi di congrua assicurazione, secondo gli importi minimi indicati dal Comune, a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente contratto,
 - n. a evitare comportamenti che possano essere lesivi dell'immagine del Comune,
 - o. a presentare i curricula delle persone che svolgeranno il servizio con indicazione per ogni addetto dell'esperienza maturata e della conoscenza delle lingue prima della presa in servizio dell'addetto,
 - p. a garantire le attrezzature per la sicurezza nei luoghi di lavoro per il proprio personale, come pure degli utenti (es. cassetta pronto soccorso, DPI anticovid e ogni altro eventuale dispositivo di salvaguardia della salute e incolumità sia per il personale che per gli utenti).

Art -16 - Pulizie

1. La pulizia ordinaria e straordinaria dell'Ufficio e dei servizi igienici di utilizzo da parte del personale è a carico dell'Affidatario, che dovrà mantenere sempre adeguatamente puliti tutti gli arredi e locali posti in uso.
2. L'adeguata pulizia è uno degli elementi atti a valutare il decoro dell'ufficio.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

3. L'Affidatario dovrà valutare la necessità di cautele in materia di sicurezza ed eventualmente la necessità della stesura di un DUVRI.

ART. 17 - Obblighi e oneri a carico del Comune

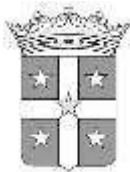
1. Il Comune garantisce la disponibilità del locale informazioni turistiche con magazzino di deposito e servizi igienici, completi degli allacciamenti fisici necessari per le utenze.
2. Fornisce inoltre apposito indirizzo email per la gestione del servizio.
3. Numero di telefono e connessione ad internet.
4. Il Comune dovrà garantire altresì:
 - a. la manutenzione ordinaria solo in caso di eventuale gestione del riscaldamento a gas,
 - b. la manutenzione straordinaria dell'immobile,
 - c. l'adeguamento degli attuali impianti, ove ciò sia reso obbligatorio da leggi e/o regolamenti,
 - d. fornitura di estintori e relativa verifica periodica/manutenzione ordinaria e straordinaria.
5. I lavori indicati alle lettere a) e b) del precedente comma 4, nei casi di obiettiva urgenza, al fine anche di prevenire ulteriori spese o danni, ovvero di evitare interruzioni di attività, potranno essere realizzati direttamente dall'Affidatario se preventivamente autorizzato dall'Ufficio tecnico del Comune, previa valutazione delle opportunità dell'intervento, congruità dei costi e copertura della spesa controllati e verificati dall'Ufficio tecnico del Comune. Solo in caso l'intervento sia di estrema urgenza oggettiva e dimostrabile l'Affidatario potrà provvedere autonomamente e senza l'autorizzazione dell'Ufficio tecnico; verificato il rispetto delle condizioni sopra richiamate, sarà rimborsato poi dal Comune delle spese sostenute.
6. Qualora gli interventi di manutenzione straordinaria derivino da incuria o colpa del gestore, i costi saranno addebitati allo stesso.
7. Gli interventi di manutenzione straordinaria dovranno essere svolti non in presenza di personale del Comune e di personale addetto alle informazioni turistiche. Qualora vi fosse la necessità di interventi che presuppongano la presenza di personale dipendente dall'Affidatario, dovrà essere valutata da parte dell'Affidatario stesso la necessità della redazione di apposito DUVRI.
8. Il Comune garantisce il pagamento delle fatture con cadenza mensile, previa emissione di relativa fattura.

ART. 18 - Uso dell'ufficio da parte del Comune

1. Il Comune si riserva espressamente il diritto di utilizzare la sede dell'Ufficio in particolari circostanze legate alla promozione turistica, ad attività culturali, ecc. concordando le modalità e i tempi di utilizzo con sufficiente anticipo.
2. L'Affidatario non potrà opporsi a tali utilizzi.
3. Il Comune si riserva inoltre la possibilità di depositare presso i magazzini dell'Ufficio volumi relativi a pubblicazioni del Comune, nel caso ne abbia necessità. Di detti volumi sarà stilato un elenco puntuale e potranno essere prelevati solo previo accordo col Comune e con sottoscrizione di documento riportante data e numero di volumi prelevati e nominativo della persona a cui sono stati consegnati.

ART. 19 - Condizioni alla scadenza

1. Alla scadenza contrattuale il Comune rientrerà pienamente in possesso della sede dell'Ufficio (e locali annessi compresi arredi e attrezzature come risultanti dal verbale di consegna), comprese le eventuali aggiunte realizzate dal Comune con propri finanziamenti nonché quelle opere di manutenzione ordinaria che il gestore avesse realizzato nel corso della gestione.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

L'Affidatario accetta e sottoscrive specificatamente la clausola che nulla avrà a pretendere al termine della gestione.

ART. 20 - Controlli e verifiche di gestione

1. Il Comune avrà piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e quant'altro compreso nella gestione.

ART. 21 – Rappresentanza dell'Affidatario – Il Referente

1. Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'Affidatario, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve nominare un Referente, Coordinatore responsabile del servizio, sempre rintracciabile attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail, incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio e al fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.
2. Il Comune si rivolgerà direttamente a tale Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio. Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Affidatario.
3. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Comune dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Affidatario.
4. In caso di impedimento del Referente, l'Affidatario dovrà darne tempestivamente notizia al Responsabile della corretta esecuzione del contratto, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

ART. 22 - Cauzione definitiva

A garanzia degli obblighi assunti in dipendenza del contratto, l'Affidatario deve costituire, prima della stipulazione del contratto stesso e così come indicato nel Disciplinare di gara e ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, una cauzione definitiva nella misura del 10% del corrispettivo complessivo della concessione del servizio.

1. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la misura della garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.
2. Ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, la cauzione definitiva può essere prestata sotto forma di cauzione o fidejussione con le modalità di cui all'art. 93 c. 2 e 3.
3. La polizza fidejussoria o la fidejussione bancaria deve prevedere:
 - a. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale,
 - b. la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 del codice civile,
 - c. la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta del Comune,
 - d. la scadenza 6 mesi successivi al termine del servizio,
 - e. che il Foro competente, per qualsiasi controversia possa insorgere nei confronti del Comune, è esclusivamente quello dell'Autorità Giudiziaria dove ha sede il Comune.
4. La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione finale.
5. La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria da parte della stazione appaltante, che si riserva di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.
6. Il Comune ha il diritto di valersi della cauzione definitiva per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per garantire la continuità del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Affidatario.



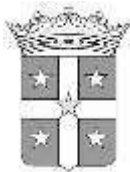
CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

7. Il Comune ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione definitiva per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Affidatario per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in loco.
8. Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto la cauzione definitiva sia stata parzialmente o totalmente incamerata dal Comune, la stessa deve essere tempestivamente reintegrata dall'Affidatario, per la parte incamerata.
9. Lo svincolo della cauzione definitiva sarà effettuato a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo del 75% dell'iniziale importo garantito, secondo i seguenti stati di avanzamento:
 - a. decorso il primo anno di esecuzione: 25% dell'iniziale importo garantito,
 - b. decorso il secondo anno di esecuzione: 25% dell'iniziale importo garantito;
 - c. successivamente alla data di scadenza del contratto: 25% dell'iniziale importo garantito.
10. Lo svincolo del rimanente 25% dell'iniziale importo garantito sarà effettuato nei tre mesi successivi alla data della dichiarazione finale di regolare esecuzione del servizio rilasciata dal Responsabile della corretta esecuzione del contratto. Entro detto termine il Comune procederà all'accertamento dell'avvenuto adempimento di tutti gli obblighi del gestore, ivi compresi quelli nei confronti del personale e, se richiesta, rilascerà dichiarazione liberatoria.
11. In caso di esercizio dell'opzione per ulteriori anni 2 da parte del Comune il gestore dovrà costituire nuova cauzione o integrare quella esistente.

ART. 23 – Responsabilità dell'Affidatario

1. Ogni responsabilità inerente all'esecuzione del servizio fa interamente carico all'Affidatario; in questa responsabilità è altresì compresa quella per danni cagionati ai beni del Comune, nonché quella per gli infortuni del personale addetto al servizio e la tutela sanitaria del proprio personale e degli utenti in caso di emergenze sanitarie (es. COVID-19).
2. L'Affidatario è responsabile per danni cagionati a terzi, agli utenti del servizio e al personale del Comune, dall'Affidatario stesso, in proprio o tramite il proprio personale dipendente, nel corso dell'espletamento del servizio.
3. L'operatività o meno delle coperture assicurative non esonera la Ditta dalle responsabilità di qualunque genere su di essa ricadenti.
4. I danni arrecati colposamente dall'Affidatario e, per esso, dai suoi dipendenti o collaboratori, alla proprietà del Comune saranno contestati per iscritto; qualora le giustificazioni non siano accolte e l'Affidatario non abbia provveduto al ripristino nel termine prefissato, il Comune si farà carico della riparazione, addebitando la spesa relativa all'Affidatario e irrogando altresì una penale pari al 10% dell'ammontare del danno.
5. L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Responsabile della corretta esecuzione del contratto alla presenza di delegati dell'Affidatario; qualora l'Affidatario non manifesti la volontà di partecipare, il Responsabile della corretta esecuzione del contratto provvederà autonomamente, alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni.
6. La responsabilità suindicata ed ogni altra forma di responsabilità civile nei confronti di terzi, degli utenti del servizio derivante dalla gestione del servizio, saranno coperte da polizza assicurativa, che l'Affidatario dovrà stipulare con oneri a proprio carico, per la copertura di responsabilità civile verso terzi per danni a persone e cose.
7. La suddetta polizza deve:
 - a. prevedere un massimale unico minimo di € 2.500.000,00 per anno assicurativo con i seguenti sottolimiti:
 - i. responsabilità civile verso terzi: € 2.500.000,00 per sinistro,



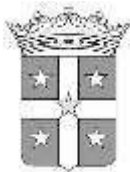
CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

- ii. responsabilità civile verso prestatori d'opera (RCO): € 2.500.000,00 per sinistro con il sottolimito di € 1.000.000,00 per prestatore d'opera,
 - b. essere stipulata ed esibita al Comune entro la data di avvio del servizio,
 - c. avere durata non inferiore a quella del contratto. In caso contrario sarà obbligo dell'Affidatario alla scadenza del contratto vigente depositare presso il Comune copia del nuovo contratto che dovrà sempre prevedere i requisiti richiesti.
8. Resta tuttavia inteso che:
- a. tali massimali non rappresentano il limite del danno da risarcirsi da parte dell'Affidatario, per il quale, nel suo valore complessivo, risponderà comunque l'Affidatario medesimo,
 - b. l'Affidatario si impegna a fornire alla scadenza annuale del contratto prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza,
 - c. premesso che la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per il Comune e, pertanto, qualora l'Affidatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui trattasi, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del successivo art. 25, con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito,
 - d. l'operatività o meno delle coperture assicurative non esonera l'Affidatario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti.

ART. 24 – Penali

1. Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Comune di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio, il Comune stesso, fermo restando quanto previsto in altri articoli del presente Capitolato e fatta salva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, si riserva di applicare penali all'Affidatario nei casi e con le modalità di seguito descritte:
 - a. € 250,00 (per ogni giorno) per mancata apertura dell'ufficio nei giorni stabiliti,
 - b. € 100,00 (per ogni giorno di utilizzo) per presenza di personale privo delle caratteristiche di cui al presente capitolato speciale,
 - c. € 100,00 per apertura dell'ufficio in ritardo rispetto all'orario stabilito.
2. L'elenco delle succitate penali non è da intendersi esaustivo: il Comune si riserva di applicare una penale da € 250,00 a € 2.500,00 per il mancato rispetto di quanto presente nel capitolato e nell'offerta presentata.
3. L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione da parte del Comune della inadempienza mediante raccomandata o PEC, rispetto alla quale l'Affidatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi notifica della contestazione stessa.
4. Si procede al recupero della penalità da parte del Comune mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale è assunto il provvedimento.
5. L'applicazione della penalità di cui sopra è indipendente dai diritti spettanti al Comune per le eventuali violazioni contrattuali verificatesi.
6. In ogni caso è obbligo dell'Affidatario dare comunicazione al Comune delle procedure correttive adottate per verificare il ripetersi dell'infrazione.
7. Il Comune si riserva, in caso di constatata applicazione di almeno 5 (cinque) penali e indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice provvedimento amministrativo, con conseguente esecuzione del servizio in danno dell'Affidatario inadempiente e incameramento della cauzione, salvo il risarcimento dei maggiori danni.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

Art. 25 – Inadempimenti e risoluzione del contratto

1. Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata all'Affidatario dal Responsabile dell'esecuzione del contratto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata anche per telefax o posta elettronica certificata, in cui faranno fede esclusivamente la data e ora di trasmissione dal Comune, inoltrata al domicilio eletto dall'Affidatario; entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data della suddetta comunicazione l'Affidatario può presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine il Comune, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevute, non le ritenga valide, applicherà le penali di cui al precedente art.25 o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune.
2. Il Comune ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:
 - a. frode nella esecuzione del servizio,
 - b. inadempimento alle disposizioni del Responsabile dell'esecuzione del contratto riguardanti i tempi di esecuzione del servizio e l'eliminazione di vizi ed irregolarità,
 - c. stato di inosservanza dell'Affidatario riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del contratto,
 - d. revoca, decadenza, annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni prescritte da norme di legge speciali e generali di cui al presente capitolato,
 - e. esecuzione del servizio con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato,
 - f. esecuzione del servizio con personale non in possesso di idonei requisiti per la prestazione del servizio,
 - g. inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze, nonché ai contratti collettivi di lavoro,
 - h. sospensione del servizio senza giustificato motivo,
 - i. reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio,
 - j. reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio,
 - k. mancata reintegrazione del deposito cauzionale di cui all'art. 22,
 - l. applicazione di n.5 (cinque) penalità di cui al precedente art. 24,
 - m. cessione dell'Azienda in caso di mancata ottemperanza alle prescrizioni di legge,
 - n. in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa,
 - o. qualora l'Affidatario non risulti possedere i requisiti richiesti ai fini della partecipazione alla gara,
 - p. qualora l'Affidatario non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, la copertura assicurativa di cui al precedente art. 23,
 - q. contegno abituale scorretto verso gli utenti ed ogni altro soggetto con il quale l'impresa entri in contatto in occasione dell'esecuzione del servizio, accertato dal Responsabile dell'esecuzione del contratto anche tramite prove testimoniali, da parte dell'Affidatario e/o del personale adibito al servizio;
 - r. mancato rispetto di quanto disposto dalla L. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi ed in particolare di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni,
3. Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Comune può provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Affidatario, il regolare funzionamento del servizio.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

4. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate, l'Affidatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Comune debba sostenere per il rimanente periodo contrattuale.
5. L'Affidatario può chiedere la risoluzione del contratto in caso di sopravvenuta impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso, secondo le disposizioni del Codice Civile (art. 1463 c.c.).
6. Ove il gestore richieda la risoluzione del contratto, dovrà darne preavviso con 6 (sei) mesi di anticipo.
7. La risoluzione anticipata comporterà una penale consistente nell'incameramento da parte del Comune del deposito cauzionale così come costituito all'atto di stipula del contratto.

ART. 26 – Recesso

1. Il Comune può recedere dal contratto nei seguenti casi non imputabili all'Affidatario:
 - a. per motivi di pubblico interesse,
 - b. in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile ed in particolare dell'art. 1464 c.c.
2. L'Affidatario è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 30 giorni naturali e consecutivi, qualora il Comune intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato.
3. Il Comune è in ogni caso esonerato dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.
4. L'Affidatario può richiedere il recesso dal contratto in caso di impossibilità a eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso secondo le disposizioni del codice civile (artt. 1218,1256,1463).

ART. 27 – Pagamenti e fatturazioni

1. Il corrispettivo dovuto dal Comune è corrisposto con cadenza mensile posticipata a seguito di emissione di fattura elettronica.
2. Dette fatture dovranno riportare il CIG, l'IBAN comunicato al Comune tramite compilazione dell'apposito modulo di Tracciabilità dei pagamenti, il codice ufficio univoco per la fatturazione elettronica (UFN7F7), il periodo di riferimento, il numero di provvedimento e di impegno comunicati dall'ufficio competente ed essere intestate al Comune di Domodossola – Servizio Turismo. Il Responsabile della corretta esecuzione del contratto c/o il Comune – Servizio Turismo, provvederà alla liquidazione e a rilasciare dichiarazione di regolare e corretta esecuzione del servizio.
3. L'Affidatario deve comunicare al Comune, prima della stipulazione del contratto, gli estremi del conto corrente, codice IBAN, intestazione ed agenzia su cui accreditare il corrispettivo contrattuale. La cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto sopra designato, per qualsiasi causa avvenga e anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata al Comune, il quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto non più autorizzato a riscuotere.
4. Il Comune provvede ai pagamenti a mezzo mandato esigibile presso la propria Tesoreria, entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle suddette fatture.
5. Eventuali rilevi e contestazioni concernenti le modalità di fatturazione ovvero la regolare esecuzione del servizio, notificati all'Affidatario a mezzo raccomandata AR, e-mail o PEC determinano la sospensione del termine di pagamento, relativamente alla/e fattura/e contestata/e, fatta salva la facoltà del Comune di avvalersi della disposizione di cui ai precedenti artt. 25 e 26 del presente capitolato.



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

6. La sospensione del termine di pagamento delle fatture si intenderà cessata a decorrere dalla data della dichiarazione del Responsabile dell'esecuzione del contratto, attestante l'avvenuto adempimento da parte dell'Affidatario.
7. Resta fermo che i pagamenti di corrispettivi superiori ad € 5.000,00 sono subordinati all'esito delle verifiche che il Comune, ai sensi dell'art. 48-bis D.P.R. 29 settembre 1973 n. 603 e del Decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 18 gennaio 2008 n. 40 e ss.mm.ii, è tenuto ad effettuare nei confronti dell'Affidatario tramite Equitalia s.p.a.
8. Per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati all'Affidatario, il rimborso di spese e/o il pagamento di penalità, il Comune potrà rivalersi mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento dei corrispettivi di cui sopra o in subordine mediante incameramento della cauzione.
9. In caso di sospensione dei servizi dovuto a causa di forza maggiore (ad es. emergenze sanitarie) il corrispettivo sarà dovuto solo per i primi 5 giorni lavorativi.

ART. 28 – Subappalto e divieto di cessione del contratto

1. L'Affidatario è tenuto a eseguire in proprio il servizio oggetto dell'appalto.
2. La cessione totale o parziale del contratto è nulla di diritto, salvo quanto previsto espressamente dal D. Lgs. 50/2016 con diritto del Comune al risarcimento del danno in caso di inadempimento.
3. Il subappalto è escluso.

ART. 29 - Disposizioni in materia di sicurezza da interferenze

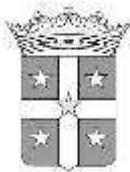
1. La Stazione Appaltante, in considerazione dell'assenza di compresenza di personale comunale presso l'Ufficio, ritiene non necessaria la stesura di un DUVRI, conseguentemente, non sono ravvisabili costi da interferenze.

ART. 30 - Trattamento dei dati personali

1. L'Affidatario è responsabile del trattamento dei dati personali del Comune dei quali venga eventualmente a conoscenza nel corso dell'esecuzione del presente contratto ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente contratto.
2. L'Affidatario si impegna a comunicare al Comune i nominativi dei soggetti incaricati del trattamento dei dati personali prima della stipula del contratto.
3. L'Affidatario si impegna ad accettare la lettera di incarico a responsabile al trattamento ex art. 28 del regolamento (ue) 2016/679.

ART. 31 – Rispetto delle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari

1. L'Affidatario si impegnano al rigoroso rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.
2. È a carico dell'Affidatario l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 (art 3, comma 8).
3. In particolare, l'Affidatario si obbliga a utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al presente contratto, conti correnti bancari o postali "dedicati", anche non in via esclusiva; gli estremi identificativi dei conti utilizzati dovranno essere comunicati all'Amministrazione in sede di stipulazione del contratto e comunque entro sette giorni dalla loro accensione, contestualmente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.
4. Inoltre l'Affidatario si obbliga a utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il presente contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il Codice Identificativo Gara (CIG) assegnato dall'Amministrazione, salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della L. 136/2010 (pa-



CITTÀ di DOMODOSSOLA

Provincia del Verbano Cusio Ossola

gamenti in favore di: enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, di gestori e fornitori di pubblici servizi; pagamenti di tributi; spese giornaliere, di importo inferiore o uguale a 500 euro).

5. L'Affidatario si impegna infine a comunicare l'eventuale inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, procedendo all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale e informandone contestualmente l'Amministrazione e la prefettura ufficio territoriale del Governo territorialmente competente; uguale impegno dovrà essere assunto dai subappaltatori e subcontraenti a qualsiasi titolo interessati al presente contratto. Il mancato rispetto degli adempimenti individuati dalla presente clausola contrattuale e in particolare il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni comporta, ai sensi della L 136/2010, la nullità assoluta del contratto.

ART. 32 - Spese e oneri fiscali

1. Il contratto di affidamento del servizio verrà stipulato entro sessanta giorni dall'aggiudicazione definitiva divenuta efficace.
2. Tutte le spese accessorie, relative e consequenziali, nessuna esclusa, tasse, imposte, tasse di registro e diritti di segreteria, sono a carico dell'Affidatario.

ART. 33 - Controversie

1. Per tutte le controversie comunque attinenti all'interpretazione o all'esecuzione del contratto, è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Verbania.

ART. 34 - Disposizioni finali e transitorie

1. L'Affidatario per tutta la durata dell'appalto è tenuto a consentire l'accesso ai locali sopra descritti alle persone dotate di apposita autorizzazione del Comune.
2. Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti in materia di turismo e di appalto di servizi pubblici locali.