



CITTÀ di AVIGLIANA

Provincia di TORINO
UFFICIO Cultura, Sport, Servizi alla Persona

Art 1 Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina l'affidamento in appalto della gestione dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Avigliana consistente in:

- a – Sportello di promozione territoriale e distribuzione materiale informativo all'utenza sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali, produttive e ricettive del territorio
- b – Sportello di assistenza al turista

Art 2 Luogo di svolgimento dei servizi

I locali sede dell'ufficio di informazione sono di proprietà del Comune di Avigliana, ubicati in Corso Laghi 389 e costituiti da due ambienti: uno destinato al front office, aperto al pubblico, ed uno destinato al back office e riunioni e servizi igienici annessi

Tali spazi saranno consegnati dall'appaltante provvisti di una dotazione di mobili e attrezzature di base, oggetto di successiva consegna con relativo verbale.

Le utenze per energia elettrica, acqua e telefono ed il servizio di pulizia dei locali sono a carico del Comune di Avigliana.

Durante il periodo estivo, in concomitanza di particolari eventi o ricorrenze il servizio di informazione turistica, su richiesta dell'Amministrazione Comunale potrà essere svolto in altri punti del territorio messi a disposizione dal Comune di Avigliana

Art 3 Termini e modalità di svolgimento dei servizi

I servizi di cui all'art 1 dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali, nonché secondo quanto indicato nel bando di gara e nel presente capitolato.

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

1 – presenza dell'operatore proposto in sede di gara in orario di apertura dell'ufficio per le attività di front office. Le attività di back office non svolte presso l'ufficio dovranno essere concordate con l'Ufficio Cultura e Turismo del Comune di Avigliana.

2- Il monte orario complessivo annuale da prestare per lo svolgimento dei servizi dovrà essere di almeno 1286 ore articolate secondo la sotto riportata tabella

gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
	5	5	5	5	8	2	4	2		5	5
	4	5		3	8	2	8	2		5	5
2	4	4		5	2	2	8	2	3	5	
4	4	4	3	5	2	4	2	2	5	5	

5			5	5	2	8	2	4	5		3
5			5	5	4	8	2	8	5	3	5
5	3	3	5		8	2	2	8	5	5	5
	5	5	5		8	2	4	2		5	5
	5	5		3	2	2	8	2		5	5
3	5	5		5	2	2	8	2	3	5	
5	5	5	3	5	2	4	2	2	5		
5			5	5	2	8	2	4	5		3
5			5	5	4	8	2	8	5		5
5	3	3	5		8	2	2	8	5	3	5
	5	5	5		8	2	8	2		5	5
	5	5		3	2	2	8	2		5	5
3	5	5		5	2	2	8	2	3	5	
5	5	5	3	5	2	4	2	2	5	5	
5			5	5	2	8	2	4	5		3
5			5	5	4	8	2	8	5		5
5	3	3	5		8	2	2	8	5	3	5
	5	5	5		8	2	4	2		5	5
	5	5		3	2	2	8	2		5	5
3	5	5		5	2	2	8	2	3	5	
5	5	5	3	5	2	4	2	2	5	5	
5			5	5	2	8	2	4	5		3
5			5	5	4	8	2	8	5		5
5	3	3	5		8	2	2	8	5	3	5
	5	5	5		8	2	4	2		5	5
	5	5		3	2	2	8	2		5	5
3	5	5		5	2	2	8	2	3	5	
5	5	5	3	5	2	4	2	2	5	5	
5			5	5	2	8	2	4	5		3
5			5	5	4	8	2	8	5		5
5	3	3	5		8	2	2	8	5	3	5
		5	5		8	2	4	2		5	5
		5		3	2	2	8	2		5	5
3		5		5		2	8		3		
93	89	105	97	105	128	118	136	116	95	102	102

Apertura bassa stagione:

Ve 15:00 - 18:00

Sa, Do: 10:00-12:00 / 15:00-18:00

Apertura alta stagione:

Lu, Ma, Mer, Gi: 10:00-12:00

Ve 15:30-19:30

Sa, Do: 9:00-13:00/15:00-19:00

Stampate in rosso le ore di front office

Il Comune di Avigliana avrà facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze e l'appaltatore avrà l'obbligo di uniformarsi a tali disposizioni rimanendo invariate le altre condizioni dell'appalto.

Le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo di aggiudicazione (art. 6 – punto 2) non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Avigliana.

a) In particolare dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa al Comune di Avigliana e dei territori limitrofi. Il servizio sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate su trasporti, orari, pubblici esercizi, servizi di pubblica utilità, risorse

storico artistiche e naturalistiche e loro accessibilità, itinerari turistici, eventi e manifestazioni, tempo libero e sport.

Il servizio sarà svolto anche rispondendo a richieste che pervengano via telefono, posta elettronica o mediante sito web. L'appaltatore si impegna a reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo. Sarà cura dell'appaltatore rifornire l'ufficio con il materiale promozionale secondo le necessità dettate dalla domanda turistica.

Presso l'ufficio sarà distribuito materiale promozionale del Comune di Avigliana e dei Comuni limitrofi, della Regione Piemonte e gli annuari delle strutture turistico ricettive.

b) Sportello di assistenza al turista: il personale dovrà offrire assistenza al turista per la raccolta e la segnalazione, su appositi moduli redatti in collaborazione con il Comune di Avigliana, di reclami, lamentele, segnalazioni di disservizi o suggerimenti da parte dell'utenza.

L'appaltatore è tenuto a garantire, **con le modalità che avrà cura di descrivere nel progetto**, la rilevazione statistica delle presenze turistiche che dovranno essere rendicontate trimestralmente.

Art. 4 Personale

Il personale addetto a fornire il servizio di informazione turistica, oltre ad avere esperienza nell'erogazione di informazioni al pubblico, conoscenza del territorio, della cultura e delle tradizioni locali, dovrà:

- Essere in possesso del diploma di scuola media superiore
- Conoscere almeno due lingue (inglese e francese scritto e parlato) oltre a quella italiana

I partecipanti alla gara a tale proposito dovranno dichiarare, in sede di offerta, le caratteristiche del personale che destineranno al servizio secondo quanto indicato nel bando di gara e nel presente capitolato, producendo di ciascun soggetto che si intende impiegare un curriculum vitae sottoscritto.

La stazione appaltante si riserva di richiedere all'aggiudicatario ogni atto comprovante le qualità dichiarate in merito al personale.

Il personale in servizio dovrà essere dotato da parte dell'appaltatore di cartellino di riconoscimento recante la fotografia, nome e cognome.

In caso di sciopero del personale dovrà comunque essere garantito un servizio minimo di informazione.

Dovrà essere garantita la formazione periodica del personale adibito al servizio. Di tale formazione dovrà essere dato resoconto scritto all'Amministrazione Comunale.

Art 5 Durata dell'appalto

La gestione avrà la durata 24 mesi a decorrere dall'attivazione del servizio.

Art. 6 Modalità di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà sulla base dei criteri di cui al D.Lgs 163/2006 ovvero a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base

dell'art. 83 del suddetto decreto, secondo i seguenti criteri per un punteggio massimo di 100 punti così ripartiti:

1 – CARATTERISTICHE TECNICHE AGGIUDICATARIO massimo **punti 16**

2 – PROGETTO OPERATIVO massimo **punti 34**

3 – QUALITA' PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI massimo **punti 20**

4 – CONVENIENZA ECONOMICA massimo **punti 30**

secondo quanto dettagliato all'art. 6, comma b del bando di gara

Art 7

Obblighi ed oneri a carico dell'appaltatore

L'appaltatore dovrà assumere a proprio carico tutti gli oneri ed obblighi per il corretto funzionamento del servizio nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre sarà tenuto :

- A mantenere i locali in condizioni di decoro così come consegnati dal Comune di Avigliana
- A comunicare entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto al Comune il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs 81/2008
- A rispondere in proprio di qualsiasi atto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune, imputabili al personale addetto al servizio di informazione
- A rispondere in proprio di eventuali danni arrecati ai locali sede di ufficio di informazione
- A presentare al Comune una relazione trimestrale una relazione sullo svolgimento del servizio, completa di dati statistici

Art 8

Assicurazioni

L'appaltatore è tenuto a dotarsi di congrua assicurazione , i cui massimali (minimo € 1.000.000,00) dovranno garantire la copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente capitolato e si impegna ad osservare le vigenti norme di legge volte a garantire la sicurezza del pubblico.

L'appaltatore risponderà direttamente degli eventuali danni a persone, cose e locali restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento tenendo sollevato ed indenne il Comune di Avigliana da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale nei confronti di terzi o cose, direttamente e indirettamente, per effetto anche parziale o riflesso dei servizi affidatigli

Art 9

Controlli verifiche

Il Comune di Avigliana avrà piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente capitolato, nonché lo stato di manutenzione e conservazione di locali e attrezzature.

L'appaltatore consentirà il libero accesso al personale comunale e alle persone dotate di apposita autorizzazione del Comune d Avigliana.

Art 10

Penalità

Per ogni giorno di mancato servizio è applicata una penale di € 100,00 (cento/00)

Art 11

Inadempienze di gestione. Diffida. Risoluzione

Il Comune di Avigliana si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente e in qualsiasi momento il contratto in caso di:

- Inosservanza delle norme di sicurezza e di igiene
- Applicazione di cinque penalità di cui all'art 10
- Inosservanza, anche temporanea, delle modalità di fornitura dei servizi indicati nel presente capitolato
- Atti e fatti illeciti penalmente e/o civilmente perseguibili posti in essere o consentiti dall'appaltatore o dal suo personale addetto
- Cessione dell'azienda oppure di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o pignoramento a carico dell'appaltatore
- Mancato rispetto da parte dell'appaltatore delle norme relative ai contratti di lavoro, alle assicurazioni sociali, previdenziali, infortunistiche e similari

Nei casi di inosservanza di cui ai punti sopracitati la revoca sarà disposta dopo formale diffida, fatta eccezione per gli eventi illeciti civilmente o penalmente rilevanti.

Il provvedimento di revoca sarà comunicato con preavviso di almeno trenta giorni a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, salvo gli eventi illeciti sopracitati per i quali non è fissato alcun termine di preavviso

Ove l'appaltatore richieda la risoluzione del contratto dovrà darne preavviso con due mesi di anticipo

La risoluzione anticipata del contratto comporterà l'incameramento da parte del Comune di Avigliana del deposito cauzionale così come costituito all'atto di stipula del contratto oltre al risarcimento di eventuali ulteriori danni

Art 12

Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'offerta della ditta aggiudicataria e si intende fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto.

A tale scopo, nel formulare la propria offerta il concorrente dovrà dichiarare di avere preso visione del capitolato d'oneri e del bando di gara e di accettarli specificamente in ogni parte e di aver valutato tutte le circostanze e condizioni, ivi incluse l'invariabilità del corrispettivo per tutta la durata del contratto

Art 13

Pagamenti

Il Comune di Avigliana, a fronte dei servizi prestati, pagherà il corrispettivo dietro presentazione di regolare fattura, previa verifica sul possesso della regolarità contributiva. L'inosservanza anche di una sola delle clausole o condizioni contrattuali sarà motivo di interruzione dei termini di pagamento

Art 14

Cauzione definitiva

A garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, nonché del risarcimento dei danni e del rimborso delle spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere a causa di inadempimento o cattiva gestione del servizio, l'aggiudicatario sarà tenuto a costituire una cauzione definitiva nella misura del 10% dell'importo contrattuale complessivo, IVA esclusa, da effettuarsi nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel caso in cui la cauzione sia costituita mediante fidejussione bancaria o assicurativa, la stessa dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile, nonché l'operatività entro dieci giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Art 15

Spese e diritti

Le spese contrattuali, imposte e tasse e quant'altro occorre saranno a carico dell'appaltatore

Art 16

Informativa D.Lgs 196/2003

I dati raccolti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs: 196/2003, esclusivamente nell'ambito della presente gara. Il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Area Amministrativa.

Art 17

Foro competente

In caso di controversia trovano applicazione i disposti di legge, e qualora non si addivenisse ad un accordo bonario, competente sarà il Foro del Tribunale di Torino

Art 18

Disposizioni finali e transitorie

Per quanto non previsto dal presente capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti.

Il presente capitolato deve essere restituito firmato dal concorrente, a margine di ciascuna pagina ed in calce.

Il Direttore Area Amministrativa
(dr. Giovanni TROMBADORE)