

COMUNE DI BORDIGHERA

Provincia di Imperia

SERVIZIO TURISMO CULTURA E SPORT

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA ALL’INTERNO DELL’UFFICIO I.A.T.

INDICE

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

ART. 1	OGGETTO DEL SERVIZIO
ART. 2	LOCALI E ATTREZZATURE
ART. 3	PERSONALE
ART. 4	ATTIVITA’ DI CO-PROMOZIONE
ART. 5	DURATA DEL CONTRATTO
ART. 6	CORRISPETTIVO
ART. 7	NORME REGOLATRICI DELL’APPALTO
ART. 8	SOGGETTI AMMESSI ALLA PROCEDURA E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE
ART. 9	PROCEDURE DI AGGIUDICAZIONE
ART. 10	MODALITA’ DI SELEZIONE E PARAMETRI DI VALUTAZIONE
ART. 11	ONERI A CARICO DEL COMUNE
ART. 12	CONTROLLI E VERIFICHE

ART. 13	CONTESTAZIONI DI INADEMPIENZE – PENALITA’ - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
ART. 14	RESPONSABILITA’ GESTIONE E ASSICURAZIONE
ART. 15	OSSERVANZE DI NORME IN MATERIA DI SICUREZZA
ART. 16	DIVIETO DI SUBAPPALTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO
ART. 17	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
ART. 18	CONTRATTO
ART. 19	SPESE CONTRATUALI
ART. 20	RINUNCIA
ART. 21	ELEZIONE DI DOMICILIO
ART. 22	TRATTAMENTO DATI PERSONALI
ART. 23	DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE RISCHI DA INTERFERENZA
ART. 24	NORMA FINALE - RINVIO A DISPOSIZIONI DI LEGGE
ART. 25	ALLEGATI

LINEE-GUIDA PER LA CONDUZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL’UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA ALL’INTERNO DELL’UFFICIO IAT SITO IN VIA V.EMANUELE n°172 CON MODALITA’ CO-MARKETING

PREMESSE

Missione dello IAT è quella di erogare dei servizi di informazione, accoglienza e assistenza turistica, finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

In tale prospettiva, l’Amministrazione Comunale di Bordighera - Assessorato al Turismo, ha proposto la realizzazione di un progetto con l’obiettivo di valorizzare, potenziare e migliorare l’accoglienza e l’assistenza ai turisti, con esternalizzazione del servizio di gestione dell’ufficio IAT sito in via Vittorio Emanuele 172, con modalità co-marketing, al fine di poter garantire degli standard qualitativi più elevati, nell’ambito dell’ampia e articolata attività di promozione del territorio. A tale proposito, è il caso di evidenziare, che in una città a vocazione turistica come quella di Bordighera, il target dell’utenza del servizio *de quo* è diversificato, ed i segmenti individuati, vanno dagli utenti del sistema turistico (es. turisti e visitatori tempo libero, gestori strutture ricettive, ecc.) a quelli del sistema locale e territoriale (residenti, enti

e associazioni locali, ecc.), altri attori non turistici (es. addetti attività di comunicazione, ecc.).

Le caratteristiche migliorative del servizio in argomento che con il progetto si intendono realizzare, prevedono quanto di seguito specificato:

1. il personale preposto alla suddetta attività dovrà essere in possesso, oltre che delle specifiche conoscenze in materia di accoglienza e informazione turistica, almeno della conoscenza perfetta di due lingue straniere (inglese obbligatorio e una a scelta tra francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese. Le reali capacità del personale in servizio saranno accertate da apposita commissione comunale di cui all'art. 12 del capitolato); avere la capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici, tra cui il sistema operativo Windows, i programmi di gestione dell'applicativo office; conoscere l'uso dei principali browser per la navigazione in internet e il conseguente uso dei motori di ricerca in internet, nonché dei principali gestori di posta elettronica; avere conoscenze culturali specifiche relative alle strutture e al territorio di Bordighera con particolare riferimento alla storia locale in tutti i suoi aspetti (storici, artistici, letterari, architettonici, riti religiosi e tradizioni popolari).
2. il personale, inoltre, dovrà contribuire al costante aggiornamento del sito web del Comune secondo le modalità concordare con l'ufficio comunale competente; redigere una newsletter quotidiana (in italiano e in inglese) in formato A4 (2 facciate max.) da inviare via mail a tutte le strutture ricettive del territorio, riportante gli eventi di interesse storico e culturale, nonché informazione su itinerari e servizi utili per i turisti; dovrà organizzare (direttamente o in collaborazione con realtà già operanti in loco) e promuovere escursioni per la scoperta e la conoscenza dell'ambiente terrestre e marino del Comune e del comprensorio.

Di particolare rilievo assume l'ampliamento degli orari di apertura dell'ufficio IAT, prevedendo almeno una unità, tutti i giorni dell'anno, senza eccezione; almeno 2 unità nei periodi di maggiore affluenza (1 luglio - 15 settembre), con facoltà di prolungare gli orari indicati nel capitolato d'oneri, per consentire l'attività commerciale all'interno dell'ufficio, e conseguentemente anche l'attività di informazione di cui trattasi.

La modalità co-promozione e/o co-branding, comporta, come su esposto, per l'operatore aggiudicatario del servizio, la possibilità di utilizzare all'interno dei locali istituzionali, uno spazio da concordare con l'Amministrazione Comunale, da adibire all'attività di esposizione e vendita di prodotti enogastronomici del territorio, di merchandising *brandizzato* e di servizi. Tale opportunità comporta, per il gestore affidatario, di conseguire un profitto aggiuntivo derivante dalla vendita dei prodotti/servizi, oltre al corrispettivo erogato dal Comune per l'affidamento della gestione del servizio.

Per la realizzazione degli obiettivi sopra descritti, il gestore dovrà garantire la gestione dei sottoelencati servizi, secondo le specifiche dettagliatamente evidenziate:

SPECIFICHE DEI SERVIZI DA EROGARE

A - Servizio di informazione ed accoglienza al turista ed attività istituzionali ad esso collegate

A.1 distribuzione di materiale promozionale ed informazione diretta sulle attrattive turistiche, botanico-naturalistiche, storiche ed architettoniche, eno-gastronomiche dell'ambito locale, degli ambiti territoriali limitrofi (es. Consorzio inRiviera), della Provincia e dell'intera Liguria;

A.2 informazione sui servizi esistenti sul territorio di competenza e sulle relative offerte, con particolare riguardo alla ricettività alberghiera ed extralberghiera, alla ristorazione, alle attività balneari, ai trasporti pubblici, alla rete commerciale e a quant'altro utile all'utenza;

A.3 informazione ed illustrazione degli itinerari di visita del territorio, delle escursioni effettuabili, delle possibilità di svago e intrattenimento, degli eventi e manifestazioni cittadine, provinciali e regionali;

A.4 stretta collaborazione con il Comune di Bordighera, il Consorzio inRiviera, l'agenzia inLiguria mediante: raccolta e invio dei dati richiesti a fini statistici, previa autorizzazione del Comune medesimo; diffusione delle iniziative da essi promosse; collaborazione nell'organizzazione di riunioni con gli operatori turistici cittadini; presentazione dei "pacchetti turistici" elaborati dagli operatori commerciali e dalle strutture alberghiere cittadine;

A.5 raccolta ed elaborazione, anche su supporti informatici, dei dati statistici attinenti le strutture ricettive e il movimento turistico del comune di Bordighera e alla conseguente trasmissione degli stessi agli Enti preposti alla ricezione dei dati, nonché all'evasione di tutta la corrispondenza (cartacea e via e-mail) che perviene all'ufficio IAT.

B – servizio di commercializzazione di prodotti tipici del territorio e di *merchandising* turistico;

B.1 commercializzazione dei prodotti tipici del territorio, con particolare riguardo ai prodotti De.Co. ed alle eccellenze eno-gastronomiche (trattando direttamente con i produttori/fornitori modalità e condizioni di acquisto e percentuale sulle vendite);

B.2 commercializzazione di *merchandising* turistico con brand "Bordighera" (a semplice titolo esemplificativo: penne, calamite, tazze, t-shirts, felpe, cappellini, ombrelli, borse e zaini, articoli da spiaggia, ecc.). Il gestore dovrà acquistare direttamente i prodotti da commercializzare, mantenendo l'obbligo di concordare con il Comune di Bordighera tipologia e *standards* qualitativi e di rendicontare trimestralmente la tipologia ed i quantitativi di prodotti venduti ed il corrispondente incasso. Il gestore dovrà corrispondere al Comune di Bordighera (secondo le modalità impartite dal Settore finanziario comunale) una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita con brand "Bordighera" pari al 12%.

N.B. per quanto attiene i servizi di natura commerciale sopra indicati il gestore:

- dovrà preventivamente, a sue cure e spese, effettuare tutte le pratiche (es. presentazione SCIA e NIA presso l'ufficio commercio comunale) necessarie all'ottenimento della licenza commerciale;*
- dovrà provvedere, con proprio personale, alla vendita (sia in loco che, ove possibile, on-line) senza alcun detrimento della normale attività di informazioni e assistenza turistica;*
- dovrà provvedere all'espletamento di tutti i conseguenti adempimenti contabili e fiscali.*

C – servizio di organizzazione (diretta e/o in collaborazione con realtà già operanti in zona), prenotazione e vendita di escursioni, passeggiate e visite dell'ambiente terrestre e marino.

C.1. organizzazione (diretta o in collaborazione con realtà già operanti in loco) e promozione di escursioni e passeggiate storico/naturalistiche nel territorio comunale e nell'immediato entroterra, con particolare riferimento al sentiero del Béodo, ai luoghi dipinti da Monet (ivi compresi quelli ubicati all'interno del giardino della Villa/museo Pompeo Mariani), ai giardini ed agli alberi monumentali, al Monte Nero, a Villa Garnier.

C.2 promozione e commercializzazione (previ accordi con le realtà già operanti in loco) delle escursioni nel Santuario dei cetacei.

C.3 organizzazione (diretta o in collaborazione con realtà già operanti in loco) e promozione di visite al patrimonio museale ed architettonico cittadino e del comprensorio.

C.4 promozione e commercializzazione (previ accordi con le realtà già operanti in loco) di attività legate al mare (snorkeling, diving, pesca-turismo).

N.B. Il gestore, nel caso in cui proponga e commercializzi iniziative (visite, escursioni, noleggi, ecc.) già organizzate da terzi, dovrà concordare direttamente con questi ultimi modalità ed aggio sulle vendite.

D - servizio di supporto alle iniziative co-organizzate dal Comune di Bordighera

D.1 distribuzione cards turistiche;

D.2 prevendita per eventi co-organizzati dal Comune di Bordighera con incasso a favore degli organizzatori (a titolo esemplificativo: stagione teatrale, stagione musicale invernale, rassegna cantautori, ecc.);

D.3 prevendita per eventi organizzati o co-organizzati dal Consorzio inRiviera;

D.4 vendita, come ed in quanto consentito dalla legge, di tickets per musei, concerti, teatri, trasporti pubblici, etc.

N.B. per quanto attiene i servizi di cui sopra, l'ammontare del diritto di pre-vendita sarà stabilito di volta in volta, di concerto con gli organizzatori e/o i gestori dei servizi).

E – organizzazione e promozione di eventi culturali.

Organizzazione e promozione di eventi culturali, concerti, mostre d'arte – anche a pagamento – che l'amministrazione intenderà realizzare anche con fondi all'uopo destinati. La parte del ricavato destinato al gestore sarà definita di volta in volta anche in base alla natura e alla portata dell'evento.

Fermo ed impregiudicato quanto stabilito nei sopra elencati punti A/B/C/D/E ed al seguente articolo 1 del Capitolato Speciale Descrittivo, il servizio dovrà essere improntato all'integrale rispetto ed applicazione di quanto previsto nella CARTA DEI SERVIZI che si allega al presente Capitolato per costituirne parte integrante.

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO

Art. 1- OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del presente Capitolato è la gestione da parte di Associazioni, Imprese, Consorzi, Cooperative, aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di attività di natura turistica, di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, con la formula della co-promotion e/o co-branding.

Missione degli IAT è quella di erogare servizi di informazione, accoglienza e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio comunale, finalizzato a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Il servizio di cui trattasi consiste nella custodia e gestione dell'ufficio IAT – sito in Via V. Emanuele 172 - e front office.

Il servizio deve essere svolto secondo i principi contenuti nelle premesse al presente documento e nella Carta dei Servizi ad esso allegata.

Oltre ai servizi dettagliatamente descritti nelle sopra elencate lettere A/B/C/D/E, gli ulteriori adempimenti richiesti sono:

- a) collaborazione costante nell'aggiornamento del sito web del Comune (sezione TURISMO) e secondo le modalità da concordare con lo stesso;
- b) redazione di una newsletter settimanale (in italiano e inglese) in formato A4 (max. n. 2 facciate) da inviare via mail a tutte le strutture ricettive del territorio, riportante gli eventi di interesse turistico e culturale, nonché informazione su itinerari

e servizi utili per i turisti (con possibilità di reperire da parte del soggetto aggiudicatario del servizio “sponsorizzazioni” fino ad un massimo del 20% dello spazio disponibile);

c) redazione di un report mensile contenente tutti i dati relativi agli utenti serviti ed ai servizi erogati;

d) Il servizio dovrà essere svolto secondo gli orari minimi di apertura di cui all'allegato A al presente capitolato e con l'ausilio delle sotto indicate unità di personale:

- almeno n.1 addetto: tutti i giorni di apertura dell'ufficio previsti nell'anno solare;

- almeno n. 2 addetti: dal 1° luglio al 15 settembre

Sarà data comunque facoltà di prolungare l'orario di apertura per l'attività commerciale, ma in questo caso dovrà essere garantito il servizio informativo; le modalità di apertura, organizzazione e gestione dello spazio commerciale all'interno dell'ufficio IAT dovranno essere concordate con l'Amministrazione Comunale;

L'Amministrazione Comunale si riserva, unilateralmente, di imporre orari diversi e più estesi in previsione di eventi di particolare richiamo turistico o di ponti festivi, al momento non prevedibili;

Gli orari di cui al suddetto allegato A – da considerarsi come imm modificabili – potranno subire variazioni e/o riduzioni solo:

- su disposizione dell'amministrazione, previa formale comunicazione all'aggiudicatario e con un preavviso di almeno 8 giorni;

- su formale e motivata richiesta da parte dell'aggiudicatario al Comune di Bordighera e da quest'ultimo approvata ed autorizzata.

In ogni caso i servizi dovranno essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi di natura divulgativa e promozionale offerti.

E' consentito al gestore ospitare studenti in alternanza scuola-lavoro, in stage, in specializzazione post-diploma o post-laurea, senza che sia assolutamente diminuito il numero di addetti in servizio di cui alla precedente lettera d).

Art. 2 – LOCALI E ATTREZZATURE

Il servizio IAT sarà svolto ed erogato nei locali siti in Via V. Emanuele 172, la cui planimetria è allegata al presente atto. Detti locali sono accessibili a tutti e non presentano barriere architettoniche.

Il comune, oltre ai detti locali, fornirà:

- gli arredi già in dotazione dello IAT, attualmente collocati presso i detti locali;

- gli arredi, che verranno ivi collocati prima dell'apertura del servizio, necessari all'allestimento della zona commerciale;

All'atto della consegna dell'ufficio verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra le parti un verbale di consistenza degli arredi dati in consegna, che

dovranno essere restituiti alla scadenza del contratto nel medesimo stato nel quale sono stati consegnati, fatto salvo il deperimento determinato dall'uso degli stessi.

L'aggiudicatario sarà responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; dovrà mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; non potrà effettuare modifiche di qualsiasi tipo alle strutture senza il preventivo assenso della stazione appaltante. Risponde di eventuali danni derivanti dalla mancata osservanza di tale obbligo.

Le utenze di acqua ed energia elettrica rimangono intestate ed a carico del Comune di Bordighera; a carico dell'aggiudicatario le utenze telefoniche tutte ed i relativi contratti, che dovranno precedere almeno n. 2 linee telefoniche oltre a hot-spot per i locali e l'area immediatamente adiacente. Per le suddette spese telefoniche, previa rendicontazione, il Comune di Bordighera riconoscerà al gestore un rimborso annuo massimo ed onnicomprensivo di euro 700,00.

A carico del gestore anche le spese per le pulizie dei locali (interno ed esterno) e del marciapiede antistante.

Art. 3 - PERSONALE

Il personale utilizzato negli uffici di informazione e accoglienza dovrà possedere:

- titolo di studio non inferiore al Diploma di Scuola Secondaria di II grado;
- preparazione ed esperienza professionale prevista dagli standard di qualità;
- specifiche conoscenze ed esperienze in materia di accoglienza turistica;
- ottima conoscenza di almeno due lingue straniere ((inglese obbligatorio e una a scelta tra francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese).

Il personale addetto alla gestione del servizio dovrà inoltre possedere:

- a) capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici, tra cui il sistema operativo Windows, i programmi di gestione dell'applicativo Office, l'uso dei principali browser per la navigazione in internet e il conseguente uso dei motori di ricerca in internet, nonché i principali gestori di posta elettronica;
- b) conoscenze culturali specifiche relative alle strutture e al territorio di Bordighera con particolare riferimento alla storia locale in tutti i suoi aspetti (storici, artistici, letterari, architettonici, riti religiosi e tradizioni popolari).

L'affidatario del servizio dovrà garantire mediante idonea documentazione (curriculum dello staff coinvolto) la preparazione tecnico-culturale e l'esperienza turistica dei propri operatori, che dovranno svolgere l'attività con la massima cura, diligenza, competenza e professionalità.

L'affidatario dovrà individuare tra il personale impiegato, il soggetto incaricato del mantenimento dei collegamenti organizzativi, tecnici ed operativi con il comune.

Art.4 - ATTIVITA' DI CO-PROMOZIONE

L'Amministrazione Comunale intende favorire iniziative di co-promozione e/o co-branding; pertanto affida al gestore l'attività di esposizione e vendita di prodotti e servizi.

L'apertura, organizzazione e gestione dello spazio commerciale (da concordarsi con l'Amministrazione Comunale ai sensi del precedente articolo 1) comporta per il gestore i seguenti adempimenti:

- assunzione di ogni pratica ed onere di carattere amministrativo commerciale e fiscale;
- esposizione e vendita di eccellenze eno-gastronomiche del territorio, con piena facoltà di individuare i fornitori, le modalità di acquisto (diretto o in conto-vendita), le modalità di trattenimento degli incassi (totale o in percentuale);
- esposizione e vendita di prodotti (non eno-gastronomici) con brand "Bordighera"; detti prodotti saranno direttamente acquistati dal gestore che dovrà: a) concordare con il Comune di Bordighera tipologia e *standards* qualitativi; b) rendicontare trimestralmente la tipologia ed i quantitativi di prodotti venduti ed il corrispondente incasso; c) corrispondere al Comune di Bordighera (secondo le modalità impartite dal Settore finanziario comunale) una percentuale sugli incassi pari al 12%. Resta inteso che il **brand** è di proprietà unica ed esclusiva del Comune di Bordighera (il quale ne cura la registrazione e la tutela dei diritti esclusivi) e che in nessun modo il gestore potrà sfruttarlo commercialmente: a) al di fuori delle norme e dei termini contrattuali, b) in luogo diverso dalla sede dell'ufficio IAT comunale, c) per prodotti di cui non siano state precedentemente ed esplicitamente autorizzate dal Comune di Bordighera la produzione e conseguente commercializzazione; i prezzi di vendita al pubblico dei prodotti *brandizzati* dovranno essere concordati con il Comune di Bordighera, anche sulla scorta dei costi di produzione/acquisto;
- promozione e vendita di servizi turistici, consentiti dalle vigenti norme nazionali e regionali, che dovranno essere preventivamente valutati ed autorizzati dall'amministrazione.

Ogni bene o servizio non preventivamente autorizzato dovrà essere rimosso dalla vendita pena risoluzione immediata dall'affidamento.

L'Affidatario dovrà munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi e per le attività oggetto dell'appalto.

L'affidatario in ogni caso, non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne o cartelli, la propria presenza all'interno degli uffici di informazione turistica.

Art. 5 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata dell'affidamento è stabilita in **anni 4** (quattro), decorrenti dalla data di stipula del contratto in forma di legge, di cui sarà parte sostanziale il relativo capitolato

e si intenderà risolto di diritto alla scadenza senza alcuna formalità. E' vietato il rinnovo tacito.

Almeno 4 mesi prima della scadenza quadriennale contrattuale, il Comune di Bordighera potrà – nelle more degli adempimenti per nuova gara – richiedere al gestore una proroga tecnica alle medesime condizioni nel termine massimo previsto dalla legge, senza che lo stesso gestore possa opporre alcun rifiuto e/o eccezione.

In caso di risoluzione anticipata del contratto che non sia stata determinata da inadempienza di una delle parti o che non avvenga consensualmente, sono fatte salve ed impregiudicate le azioni che saranno ritenute necessariamente ai fini del risarcimento del danno, non escluso il danno all'immagine.

Art.6 – CORRISPETTIVO

Il corrispettivo economico della prestazione (a titolo di compenso onnicomprensivo per i servizi da espletarsi) **sarà determinato a seguito dell'applicazione** - sulla base d'asta di € 35.815,00 oltre I.V.A di legge se ed in quanto dovuta - **del ribasso percentuale offerto in sede di gara**, per il periodo di anni quattro.

Il pagamento, dedotto delle eventuali penalità di cui al seguente articolo in cui dovesse incorrere l'aggiudicatario, avverrà in rate mensili posticipate, entro trenta giorni dalla data di presentazione di regolare fattura, previo accertamenti di legge.

Art. 7 - NORME REGOLATRICI DELL' APPALTO

L' affidamento del servizio in argomento è regolato secondo il seguente ordine di prevalenza:

- a) il contratto;
- b) il capitolato speciale d'appalto;
- c) il bando di gara e l'offerta presentata;
- d) il decreto legislativo n. 50/2016, nella parte applicabile e per gli articoli richiamati nel presente capitolato;
- e) le Linee Guida di cui alla "Carta dei Servizi" degli uffici IAT del Comune di Bordighera;
- f) le norme del codice civile per tutto quanto non previsto dalle disposizioni di cui alle fonti riportate nei punti precedenti.

Art. 8 - SOGGETTI AMMESSI E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla procedura di affidamento del servizio:

- a) Associazioni iscritte negli appositi albi e regolarmente registrate, con finalità statutarie idonee all'oggetto dell'appalto;

- b) Imprese iscritte alla CCIAA operanti in un settore compatibile con l'oggetto dell'appalto;
- c) Nel caso di A.T.I o A.T.S. (Associazione Temporanea di Imprese o di Scopo) composta anche da soggetti che non presentino organizzazione di impresa, gli stessi devono essere iscritti nei relativi Albi, registri o elenchi regionali o nazionali, se istituiti;
- d) Gli organismi per i quali non è prevista l'iscrizione, di cui al punto precedente, devono presentare copia dell'atto costitutivo e dello Statuto, formalizzati almeno con scrittura privata registrata, da cui evincere la compatibilità della natura giuridica e dello scopo sociale degli stessi con le attività oggetto dell'affidamento;
- e) Le Cooperative devono essere iscritte nell'Albo Nazionale delle Soc. Cooperative;
- f) I soggetti partecipanti devono possedere i requisiti di idoneità professionale e le capacità economica e finanziaria e le capacità tecniche e professionali di cui all'art. 83 del D.Lgs. n. 50/2016 e di seguito indicati:
 - requisiti di idoneità professionale : Iscrizione al registro della Camera di Commercio I.A.A per attività attinenti l'oggetto dell'appalto;
 - le capacità economica e finanziaria : Idonee referenze bancarie (una) nonché dimostrazione di un fatturato annuo (riferito al periodo 2015- 2018) non inferiore ad euro 200.000,00 (duecentomila/00)
 - capacità tecniche e professionali : Avere prestato, con buon esito, nel triennio precedente (2016, 2017, 2018) servizi analoghi a quelli a base di gara, presso Enti pubblici o privati per un importo (cumulabile) pari ad almeno il doppio dell'importo **annuo** posto a base di gara.

I soggetti partecipanti devono dimostrare l'insussistenza delle condizioni di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento delle concessioni e appalti di cui all'art. 80, comma 4, del D. Lgs. 50/2016.

L'affidatario dovrà individuare tra il personale impiegato, il soggetto incaricato del mantenimento dei collegamenti organizzativi, tecnici ed operativi con il comune.

Art. 9 - PROCEDURE DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio oggetto del presente capitolato sarà aggiudicato mediante espletamento di procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 D. Lgs. n.50/2016, al concorrente (Associazioni, Cooperative, Imprese, Società, Consorzi, riunite anche in Associazioni Temporanee d'Imprese o in Associazioni

Temporanee di Scopo) che avrà ottenuto il maggior punteggio complessivo derivante dalla somma del punteggio tecnico e del punteggio attribuito all'offerta economica, sotto l'osservanza delle disposizioni del bando di gara e delle vigenti norme in materia di appalti pubblici in quanto applicabili.

I soggetti giuridici, come sopra individuati, pena l'esclusione, dovranno avere per statuto, tra i propri oggetti d'impresa, l'esercizio delle attività di cui all'art. 1

Le ATI o le ATS non ancora costituite, al momento della presentazione dell'offerta, dovranno presentare, in allegato all'offerta stessa, una congiunta dichiarazione d'intenti per la costituzione dell'ATI o dell'ATS da parte del capofila e degli associati. Detta costituzione dovrà prima della stipula del contratto di appalto.

La proposta di aggiudicazione avverrà sulla base del giudizio espresso insindacabilmente da apposita Commissione giudicatrice che valuterà le offerte sulla base delle indicazioni e prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Il corrispettivo a base di gara dovuto per l'intero periodo di affidamento è pari a € 143.260,00 oltre I.V.A. come per legge qualora dovuta (€ 35.815,00 oltre I.V.A. come per legge qualora dovuta per ciascuno dei 4 anni di validità del contratto).

Saranno ammesse esclusivamente offerte in diminuzione consistenti nell'indicazione della percentuale di ribasso da applicarsi al contributo posto a base di gara.

La gestione sarà affidata anche in presenza di una sola offerta valida.

L'aggiudicazione è subordinata alla positiva verifica dei requisiti dichiarati in sede di gara nonché dell'assenza delle cause ostative alla partecipazione agli appalti pubblici della normativa vigente

Art. 10- MODALITA' DI SELEZIONE E PARAMETRI DI VALUTAZIONE

La selezione avverrà mediante apposito bando e l'aggiudicazione sarà disposta con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016, secondo i parametri di seguito indicati.

CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE:

OFFERTA TECNICA: max punti 90	
Progetto di management e qualificazione del servizio. 1. Servizi aggiuntivi proposti a titolo gratuito. 2. Itinerari turistici che il concorrente si impegna a promuovere. 3. Proposte di organizzazione di eventi culturali.	fino a 50 punti max 5 p.ti max 10 p.ti max 20 p.ti max 15 p.ti

4. Implementazione e cura dei contenuti web e social dedicati al turismo.	
Ogni altro elemento idoneo a qualificare il servizio (attività svolta in precedenza nel medesimo settore; modello gestionale; ottimizzazione delle risorse umane) 1. Curriculum del concorrente. 2. Modello di gestione delle attività di promozione e comunicazione; dei servizi in appalto; della propria attività; delle più importanti manifestazioni cittadine e del territorio; 3. Soluzioni operative per le modalità di gestione del personale (turnazione, suddivisione dei ruoli/incarichi/mansioni, capacità di sostituzione e/o rafforzamento della compresenza degli addetti in funzione dei periodi di maggiore affluenza degli utenti o di esigenze specifiche di servizio, ecc.)	fino a 34 punti max 20 p.ti max 8 p.ti max 6 p.ti
Precisa descrizione dei servizi e dei prodotti che si intende erogare e vendere	fino a 6 punti
TOTALE OFFERTA TECNICA	FINO A 90 PUNTI
OFFERTA ECONOMICA (ribasso percentuale proposto sulla base d'asta di € 35.815,00/oltre I.V.A. come per legge, qualora dovuta)	FINO A 10 PUNTI
TOTALE	100 PUNTI

Le offerte che in sede di valutazione dell'offerta tecnica non raggiungano un punteggio minimo di 45 (quarantacinque) punti, non saranno ammesse alla successiva fase di gara.

La Commissione procederà, successivamente e come segue, alla valutazione dell'offerta economica, che concorre nell'attribuzione del punteggio per un massimo di 30 punti, da ottenersi applicando la seguente formula:

$$Pp = (\text{Ribasso in esame/ribasso massimo}) \times 20$$

dove:

- ☐ “Pp” è il punteggio da attribuire all’offerta economica in esame;
- ☐ “20” è il punteggio da attribuire all’offerta economica riportante il maggior ribasso percentuale;
- ☐ “Ribasso massimo” è quello riportato nell’offerta indicante il massimo ribasso percentuale;
- ☐ “Ribasso in esame” è il ribasso percentuale riportato nell’offerta economica in esame.

Il servizio in parola sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il maggiore punteggio totale. In caso di parità di punteggio si procederà come segue:

- a. Il servizio sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio relativamente all’offerta tecnica, prescindendo da quello attribuito all’offerta economica;
- b. in caso di parità anche ai sensi della precedente lettera a), si procederà mediante sorteggio.

Art. 11 - ONERI A CARICO DEL COMUNE E DELL’AGGIUDICATARIO

L’amministrazione comunale si impegna, per la durata del servizio, a mettere a disposizione dell’aggiudicataria i locali ed il materiale pubblicitario da utilizzare in occasione delle iniziative organizzate dal Comune oltre al rimborso delle spese di eventuali trasferimenti e soggiorni per conto dell’Ente.

Tutte le spese di funzionamento (pulizie, ecc.) e relative ai contratti di utenze telefonica (superiori ad euro 700,00 annui) pertinenti l’immobile sede dell’attività saranno a carico dell’affidatario che provvederà entro dieci giorni dall’affidamento alla voltura dei relativi contratti.

Art. 12 - CONTROLLI E VERIFICHE

Il Comune di Bordighera, per tramite di apposita Commissione di Vigilanza nominata dal Sindaco (composta da almeno n. 5 membri e presieduta dal Sindaco

stesso o da suo delegato), effettuerà regolari verifiche e controlli (con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'affidatario del servizio nulla possa eccepire) circa il perfetto andamento della gestione e l'osservanza da parte del responsabile della gestione, di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato e nella Carta dei Servizi. Detta Commissione si riunirà almeno 4 volte all'anno anche per concertare con il gestore le scelte strategiche di promozione della Città.

La Commissione di vigilanza si riunirà almeno 4 volte all'anno anche per concertare con il gestore le scelte strategiche di promozione della Città.

Inoltre l'affidatario dovrà inviare al Comune una relazione semestrale relativa all'andamento tecnico della gestione del servizio svolto nel periodo precedente, indicando i risultati conseguiti in termini di miglioramento del servizio, le eventuali problematiche emerse e le ipotesi di soluzione.

Art. 13 - CONTESTAZIONI DI INADEMPIENZE – PENALITA' – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora l'affidatario esegua la prestazione in modo non conforme a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione, previa contestazione scritta, applicherà una penale a carico dell'impresa, in ragione della gravità delle inadempienze nella misura qui di seguito descritta.

- a) Penale pari a € 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio;
- b) Penale pari a € 500,00 per accertati comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale;
- c) Penale pari a € 150,00 per ciascuna delle seguenti inadempienze:
 - insufficiente vigilanza sui beni;
 - mancata sostituzione di un operatore;

Nel caso di inadempienze gravi (es. mancato avvio servizio) e/o ripetute, l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto, incamerando la cauzione definitiva e salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

In ogni caso in cui l'Amministrazione Comunale dovesse rilevare che l'attività oggetto del servizio non è conforme al presente disciplinare ed al programma stabilito, potrà contestare l'inadempimento all'affidatario, assegnando allo stesso un termine di quindici giorni per fornire le sue giustificazioni.

Nel caso in cui le giustificazioni non dovessero risultare esaustive l'Amministrazione Comunale rivolgerà un formale richiamo all'affidatario per il rispetto degli impegni contrattualmente assunti ovvero, nei casi più gravi, indicherà un termine per l'adempimento, scaduto il quale senza che il concessionario vi abbia provveduto, avvierà la procedura per la risoluzione del contratto.

Nel caso in cui l'affidatario incorra in gravi inadempienze ovvero omissioni rispetto a quanto previsto nel presente disciplinare e quanto riportato nella Carta dei Servizi, il Comune procederà parimenti alla risoluzione del contratto.

In particolare il Comune di Bordighera procederà alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- accertata inefficienza del servizio;
- accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione dei servizi;
- violazioni di leggi nazionali o regionali nella erogazione del servizio all'utenza.

Art. 14 - GARANZIE - RESPONSABILITA' GESTIONALE E ASSICURATIVA

Ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 l'aggiudicatario dovrà presentare, ai fini della sottoscrizione del contratto, una garanzia, denominata "garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione esclusivamente bancaria (n con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 stesso D.Lgs., pari al 20 per cento dell'importo contrattuale, salvi gli aumenti percentuali previsti dal medesimo articolo, da stipulare a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% nei confronti delle imprese in possesso di certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, rilasciata da soggetti accreditati ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Alla precitata "garanzia definitiva" si applicano altresì le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016.

L'affidatario è direttamente responsabile verso il Comune e verso i terzi del regolare e corretto espletamento del servizio.

L'affidatario risponde direttamente di ogni danno a persone e/o cose che, durante lo svolgimento del servizio, per fatto proprio e/o dei suoi operatori, potrà derivare al Comune e a terzi, oltre ai destinatari del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o a compensi da parte del Comune.

L'affidatario è altresì tenuto a garantire che il personale adibito al servizio sia regolarmente assunto a norma del C.C.N.L. applicabile, nonché la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo e tutelandola da eventuali azioni di rivalsa. Tale copertura dovrà avere per massimali quelli di seguito indicati:

€ 500.000,00.= per sinistro; € 500.000,00.= per persona; € 500.000,00.= per danni a cose.

Esso si impegna a rispondere per tutta la durata della convenzione, dei danni comunque e da chiunque causati all'immobile, agli impianti, attrezzature ed arredi dell'intera struttura, concessi in uso dall'Amministrazione Comunale.

Art. 15 - OSSERVANZA DI NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

L'affidatario è tenuto all'osservanza delle disposizioni dettate dal D.lgs 81/2008 e successive modificazioni, ed in particolare deve:

- a) ottemperare alle norme relative alla formazione e informazione del personale sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, alla prevenzione degli infortuni, alla dotazione di mezzi ed attrezzature, all'adozione di tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e l'incolumità delle persone addette e dei terzi;
- b) osservare tutte le norme e prescrizioni vigenti in materia di assicurazioni sociali, infortuni sul lavoro ecc.;
- c) comunicare, al momento dell'inizio del servizio, il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione nominato ai sensi del decreto legislativo stesso.

Art. 16 - DIVIETO DI SUBAPPALTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO

L'affidatario non potrà cedere a terzi, a qualsiasi titolo, i diritti ad esso derivanti dal contratto di affidamento e, in particolare, non potrà subappaltare il servizio o cedere neanche parzialmente il contratto, pena la nullità di diritto del contratto di subappalto o di cessione, e la risoluzione di diritto del contratto di affidamento, con aggravio di ogni onere e spesa.

Art. 17 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia di natura tecnica, amministrativa o giudiziaria che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del contratto e dei suoi atti conseguenti, saranno deferite alla competente Autorità Giudiziaria.

Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato operano le norme del Codice Civile e delle leggi speciali in materia.

Art. 18 - CONTRATTO

La gestione del servizio contemplato nel presente capitolato sarà regolata mediante apposito contratto redatto nel rispetto di quanto disposto dal presente Capitolato, sulla base dell'offerta presentata, di quanto dichiarato dal soggetto aggiudicatario in sede di gara e secondo le prescrizioni che l'Ente proprietario si riserva di indicare ai fini dell'organizzazione esecutiva del servizio.

Art. 19 - SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese contrattuali, diritti di rogito dovuti, bolli e imposte, nessuna esclusa, diretta e indiretta, sono a carico dell'appaltatore che, prima della stipula del contratto in forma pubblica amministrativa davanti al Segretario Generale del Comune di Bordighera, dovrà provvedere ad effettuare il relativo versamento.

Art. 20 – RINUNCIA

L'affidatario rinuncia sin d'ora a richiedere il risarcimento di eventuali danni che potrebbero derivare, a seguito di impugnativa da parte di terzi, dall'annullamento o sospensione degli atti di gara e/o propedeutici.

ART. 21 - ELEZIONE DI DOMICILIO

1. A tutti gli effetti del contratto, la ditta appaltatrice dovrà eleggere domicilio legale presso i locali in cui si svolge il servizio.

Art. 22 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Comune di Bordighera e il gestore si impegnano ad osservare reciprocamente le disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.lgs. 196/03 sulla tutela delle persone e di altri soggetti, rispetto al trattamento dei dati personali.

I dati personali relativi ai soggetti partecipanti, saranno trattati anche con mezzi informatici da parte del Comune di Bordighera nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, per i soli fini inerenti la presente procedura di gara. I dati medesimi saranno pubblicizzati in sede di aggiudicazione o di eventuale contenzioso nelle misure e con i limiti stabiliti dalla normativa vigente. In ogni caso, in relazione ai dati forniti il gestore potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

Nel rispetto del D. Lgs. 196/03, in materia di protezione dei dati personali, il concessionario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso, in particolare per quanto attiene al trattamento dei dati sensibili, di non divulgarli in alcun modo né di farne oggetto di comunicazione senza espressa autorizzazione dell'Amministrazione comunale. Il concessionario si impegna a trattare i dati personali dei soggetti fruitori del servizio nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs 196/2003. In relazione al trattamento, allo scambio, al trasferimento e alla comunicazione dei dati personali dei soggetti fruitori del servizio, il concessionario adotta le misure organizzative procedurali sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e della archiviazione dei dati stessi.

E' fatto assoluto divieto all'affidatario di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge (es. comunicazione di dati a strutture sanitarie in caso di incidenti o infortuni, etc.).

Art. 23 – DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE RISCHI DA INTERFERENZA

I luoghi pubblici nei quali verrà svolto il servizio in appalto non presentano interferenze tra le attività lavorative dei dipendenti comunali e le attività dei dipendenti dell'appaltatore, di conseguenza non vi sono i presupposti giuridici necessari per la redazione del DUVRI e, pertanto, l'importo degli oneri di sicurezza è pari a zero.

Art. 24- NORMA FINALE - RINVIO A DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si dovrà fare riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia.

Le norme contenute nel presente capitolato sono soggette a revisione automatica qualora diventassero incompatibili con sopravvenute disposizioni normative.

Art.25– ALLEGATI

Al presente capitolato d'oneri, sono allegati, per formarne parte integrante e sostanziale:

- la Carta dei Servizi degli uffici IAT di Bordighera
- gli orari (minimi) di apertura al pubblico dell'ufficio di Via Vittorio Emanuele II, n. 172.