

# COMUNE DI BORDIGHERA

Provincia di Imperia

## SERVIZIO TURISMO CULTURA E SPORT

### **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL'UFFICIO INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.) SITO IN VIA V. EMANUELE N. 172, E DEI SERVIZI AD ESSI CONNESSI**

#### INDICE

##### PREMESSE

- ART. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO
- ART. 2 PERIODI E ORARI DI APERTURA
- ART. 3 LOCALI E ATTREZZATURE
- ART. 4 PERSONALE E CLAUSOLA SOCIALE
- ART. 5 ATTIVITA' DI CO-PROMOZIONE
- ART. 6 DURATA DEL CONTRATTO
- ART. 7 CORRISPETTIVO E REVISIONE PREZZI
- ART. 8 CONTESTAZIONI DI INADEMPIENZE – PENALITA' - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 9 GARANZIA DEFINITIVA
- ART. 10 RESPONSABILITA' E ASSICURAZIONE
- ART. 11 PRESCRIZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA
- ART. 12 CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO
- ART. 13 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
- ART. 14 CONTRATTO
- ART. 15 SPESE CONTRATTUALI
- ART. 16 ELEZIONI DOMICILIO
- ART. 17 TRATTAMENTO DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
- ART. 18 DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE RISCHI DA INTERFERENZA

## PREMESSE

L'amministrazione comunale di Bordighera intende proseguire un progetto di gestione del servizio di informazione ed accoglienza turistica 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.

Bordighera, città a vocazione turistica, è a contatto con diverse tipologie di utenza del servizio *de quo*; il bacino di clienti è molto diversificato e frammentato, ognuno con i propri bisogni/esigenze a seconda che si tratti degli utenti e degli operatori del sistema turistico (es. turisti e visitatori tempo libero, gestori strutture ricettive, ecc.) oppure degli attori del sistema locale e territoriale (residenti, enti e associazioni locali, ecc.).

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del Servizio di Accoglienza ed Informazione Turistica presso gli sportelli dedicati del Comune di Bordighera le cui attività consistono in servizi sia di front office che di back office, in particolare nell'erogazione di servizi di assistenza ed informazione turistica, promo-commercializzazione della destinazione, nel seguito specificati, verso tutti gli ospiti che scelgono Bordighera e il suo territorio nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Poiché il servizio di informazione turistica è una funzione istituzionale attribuita al Comune, l'aggiudicatario deve svolgere il servizio con la correttezza e imparzialità che contraddistinguono l'ente pubblico in modo tale da non ledere l'immagine del Committente che manterrà la titolarità dei servizi erogati, senza favorire in alcun modo particolari operatori economici, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso né agli utenti né a soggetti pubblici o privati per le informazioni e i servizi dati agli sportelli adibiti ai servizi istituzionali e tenendo distinte tali attività dalle attività commerciali (se non diversamente richiesto o autorizzato dal Committente).

### **ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di cui trattasi consiste nell'utilizzo e gestione dell'ufficio IAT – sito in Via V. Emanuele 172 – e nell'offerta ed erogazione delle attività ad esso connesse.

Il servizio deve essere svolto secondo gli standard definiti dalla normativa regionale in materia di turismo e secondo i principi contenuti nelle premesse al presente documento.

Qualunque servizio aggiuntivo che l'aggiudicatario intenda introdurre dovrà essere concordato e autorizzato preventivamente dal Comune di Bordighera, e non potrà comportare oneri aggiuntivi a carico del Comune di Bordighera.

L'aggiudicatario si assume totalmente ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'aggiudicatario è tenuto ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali e regionali potranno apportare in materia.

Il servizio riguarda il complesso di attività tese a far conoscere (informazione) e rendere fruibili (accoglienza) le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio di riferimento.

Nello specifico l'erogazione dei servizi si articola nelle seguenti attività di seguito dettagliate:

- a) servizio d'informazione e accoglienza turistica (*front e back office*);
- b) servizio di promozione dei prodotti turistici, storici, artistici, ambientali e promozione degli eventi a carattere locale;
- c) servizio di commercializzazione di prodotti tipici del territorio e di merchandising turistico;
- d) servizio di promozione e commercializzazione (prenotazione/vendita) di escursioni, passeggiate e visite dell'ambiente terrestre e marino, organizzate da realtà già operanti in zona;
- e) servizio di supporto alle iniziative organizzate e/o co-organizzate dal Comune di Bordighera;
- f) partecipazione, su richiesta del Comune, a progetti di promozione e gestione turistica della destinazione in qualità di partner tecnici (fiere, eventi, manifestazioni, progetti);
- g) servizio di informazione turistica on-line tramite social network e chat dedicate del Comune di Bordighera;
- h) redazione *newsletter* settimanale;
- i) attività di traduzione e interpretariato;
- j) indagine sulla *customer satisfaction*;
- k) aggiornamento informazioni e contenuti del materiale promozionale; attività di reperimento e aggiornamento di dati ed informazioni; aggiornamento degli apparati multimediali (led wall cittadino e totem).

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

### **A.1 Attività di *front office*:**

- gestione degli sportelli di accoglienza e di informazione turistica (*front office*) del Comune di Bordighera;
- servizio di informazione turistica telefonica (Contact Center Turistico);
- servizio di informazione turistica via e-mail e posta ordinaria e *newsletter*;
- servizio di informazione turistica svolto tramite i maggiori profili *social* ed eventuale *chat-line* dedicate, fornite dal Comune o con esso concordate;
- reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace completo e tempestivo;
- distribuzione di materiale informativo fornito dal Comune di Bordighera;
- informazioni e supporto al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva alberghiera ed extra alberghiera;
- rilevazione statistica giornaliera degli utenti dell'ufficio, con indicazione della tipologia di richiesta;
- predisposizione (in *front office* o attraverso gli altri canali di comunicazione) di apposite schede di *customer satisfaction* e/o altri questionari specifici;
- informazione sui servizi turistici (ristorazione, attività balneari, trasporti pubblici, rete commerciale e quant'altro utile all'utenza);
- ogni altra attività riconducibile all'attività di *front office*.

### **A.2 Attività di *back office*:**

- attività di reperimento dati ed informazioni con riferimento al territorio comunale;
- raccolta e trasmissione ai servizi/uffici comunali competenti di eventuali reclami (pervenuti al *front office* o attraverso canali di *back office*);

- aggiornamento di materiali informativi ed implementazione degli strumenti;
- elaborazione *report* periodici sull'attività svolta e i dati raccolti;
- ricerca e aggiornamento costante delle informazioni turistiche ritenute utili per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo;
- realizzazione di una banca dati delle iniziative a valenza turistica che si tengono sul territorio (con comunicazione tempestiva agli operatori cittadini interessati) ed inserimento e comunicazione degli eventi della città sulle principali piattaforme/portali afferenti alla destinazione;
- aggiornamento degli espositori contenenti il materiale promozionale destinato agli utenti;
- collaborazione con gli uffici comunali nel fornire informazioni;
- altri servizi innovativi eventualmente inseriti nell'offerta e descritti nella proposta tecnica presentata in sede di gara.

Per la raccolta dei suddetti dati l'aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento di strumenti, preferibilmente digitali, che ne consentano una semplice e corretta raccolta, una tempestiva elaborazione e una trasmissione periodica dei risultati.

## **B - servizio promozione dei prodotti turistici, storici, artistici, ambientali e degli eventi a carattere locale.**

**Promo-commercializzazione della destinazione Bordighera**, anche attraverso la vendita di prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Comune; la collaborazione attiva con il Comune alla promozione, valorizzazione e commercializzazione nell'ambito di progetti di turismo sostenibile, finalizzati alla gestione, delocalizzazione e destagionalizzazione dei flussi turistici, nonché alla vendita di prodotti turistici promossi da partner ufficiali del Comune di Bordighera:

**B.1** distribuzione di materiale promozionale ed informazione diretta sulle attrattive turistiche, botanico-naturalistiche, storiche ed architettoniche, eno-gastronomiche e promozione degli eventi a carattere locale, degli ambiti territoriali limitrofi, della Provincia e dell'intera Liguria;

**B.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;

**B.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;

**B.4** stretta collaborazione con il Comune di Bordighera e con i soggetti pubblici o a prevalente partecipazione pubblica individuati dal Comune di Bordighera (es. agenzie regionali, Camera di Commercio, organizzazioni di categoria, ecc.) mediante: 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;

**B.5** costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio.

## **C – servizio di commercializzazione di prodotti tipici del territorio e di *merchandising* turistico.**

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione ed accoglienza turistica, l'aggiudicatario può svolgere all'interno del locale, in apposito spazio concordato con l'amministrazione, le seguenti attività marginali di vendita:

**C.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);

**C.2** commercializzazione di merchandising turistico con brand “Bordighera Light my fire” e relativo logo (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.

In particolare, per quanto riguarda i prodotti con brand “Bordighera light my fire”, il gestore si impegna a commercializzare almeno i seguenti prodotti:

- magliette;
- capellini;
- borse shopper;
- chiavette usb;

inoltre sarà fornito annualmente, a titolo gratuito, al Comune di Bordighera il seguente materiale:

- n. 80 borse shopper;
- n. 50 chiavette usb.

Il gestore potrà concedere a pagamento spazi espositivi (vetrine) interni ai locali dell’infopoint dedicati ai prodotti del territorio (prodotti enogastronomici, pubblicazioni, artigianato, ecc.). Gli spazi a disposizione dovranno essere organizzati in modo da non creare intralcio alle attività inerenti al servizio di informazione e accoglienza turistica e agli utenti dell’ufficio.

*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) 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 amministrativi, contabili e fiscali.*

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.

**D – servizio di promozione e commercializzazione (prenotazione/vendita) di escursioni, passeggiate e visite dell’ambiente terrestre e marino, organizzate da realtà già operanti in zona.**

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione ed accoglienza turistica, l’aggiudicatario può svolgere all’interno del locale, le seguenti attività elencate a titolo esemplificativo:

- escursioni e passeggiate storico/naturalistiche nel territorio comunale e nell’immediato entroterra, con particolare riferimento al sentiero del Bèodo, ai luoghi dipinti da Monet, ai giardini ed agli alberi monumentali, al Monte Nero;
- escursioni in tutte le attività legate al mare (santuario dei cetacei, snorkeling, diving, pescaturismo...);
- patrimonio museale ed architettonico cittadino e del comprensorio;
- prodotti correlati all’outdoor e al turismo sportivo
- prodotti correlati all’enogastronomia

In particolare, annualmente il Comune di Bordighera individuerà almeno 3 tipologie di prodotto che il gestore si impegna a promuovere e organizzare.

In tutti i casi in cui l'aggiudicatario proponga e commercializzi iniziative (visite, escursioni, noleggi, ecc.) organizzate da terzi, dovrà concordare direttamente con questi ultimi modalità ed aggio sulle vendite.

Tutte le attività sopra descritte:

- hanno carattere accessorio e marginale rispetto all'attività d'informazione e accoglienza turistica;
- dovranno essere svolte senza che venga lesa il principio di imparzialità dell'informazione turistica e nel rispetto della normativa vigente, con oneri e responsabilità a carico dell'affidatario, che si assume ogni responsabilità amministrativa, commerciale e fiscale;
- potranno essere svolte solo previa acquisizione delle relative autorizzazioni, abilitazioni, permessi, nullaosta, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

Nello svolgimento delle attività di cui al presente articolo l'aggiudicatario dovrà usare la propria ragione sociale. Salvo diversi accordi con il Comune di Bordighera, i proventi di tali attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario, che avrà l'obbligo di presentare annualmente il rendiconto dei proventi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi entro il **mele di febbraio** dell'anno successivo, specificando gli importi suddivisi per ciascuna tipologia.

Il Comune si riserva la facoltà di vietare la presentazione e/o la vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che possa ritenere lesivo della propria immagine, del decoro e della morale pubblica.

#### **E - servizio di supporto alle iniziative organizzate e/o co-organizzate dal Comune di Bordighera.**

Attività finalizzate alla valorizzazione e promozione del territorio e degli eventi, da svolgere per conto del Comune:

**E.1** distribuzione cards turistiche (es. pacchetti promozionali proposti da associazioni di categoria, ecc.);

**E.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.). Per suddetto servizio nei 30 giorni antecedenti l'evento dovrà essere garantita la disponibilità alla prevendita per almeno 4 giorni settimanali (di cui il sabato obbligatorio) nella fascia oraria 10.00-12.00 e 15.00-18.00;

**E.3** prevendita e vendita per eventi organizzati dal Comune di Bordighera con gestione diretta degli adempimenti fiscali e degli incassi (da riversare al Comune stesso entro 10 giorni dall'evento);

**E.4** vendita di biglietti di ingresso/cards per musei e spazi espositivi cittadini;

**E.5** vendita - con le modalità consentite dalla legge - di biglietti per trasporti pubblici, concerti, teatri etc.

**E.6** vendita di guide turistiche, cataloghi o pubblicazioni di natura turistica e culturale.

*N.B. l'ammontare del diritto di prevendita ed ogni altra condizione contrattuale sarà pattuita di volta in volta con gli organizzatori e/o i gestori dei servizi, senza nulla a pretendere dal Comune di Bordighera.*

L'aggiudicatario dovrà individuare, tra i propri addetti, la persona che l'amministrazione comunale nominerà come agente contabile per la riscossione nelle attività di vendita per conto dell'Amministrazione stessa. L'agente dovrà tenere il registro di cassa; presentare rendiconto di

gestione e provvedere al versamento delle somme incassate; presentare il conto annuale di gestione redatto ai sensi dell'art. 233 del D. Lgs 267/00 per gli adempimenti ad esso connessi a carico dell'amministrazione comunale, secondo le modalità ed i tempi stabiliti dal regolamento di contabilità dell'ente.

## **F. Partecipazione, su richiesta del Comune di Bordighera, a progetti di promozione e gestione turistica della destinazione in qualità di partner tecnici (fiere, eventi, manifestazioni, progetti).**

### **F.1 - partecipazione ad eventi fieristici.**

A richiesta del Comune di Bordighera, l'affidatario dovrà garantire la presenza di n. 1 o 2 unità di personale specializzato, con funzione di *front office*, nelle fiere nazionali ed internazionali cui il Comune intende partecipare.

In particolare, dovranno essere garantite le seguenti attività:

- gestione agenda con appuntamenti
- preparazione del materiale fornito dal Comune di Bordighera
- allestimento dello stand ed accoglienza dei *buyers* e dei visitatori
- gestione agenda appuntamenti e contatti post fiera

Per suddetto servizio sarà riconosciuto il compenso giornaliero / unità di personale **offerto in sede di gara** (oltre al rimborso delle spese di trasferta concordate con il Comune, nei limiti massimi consentiti dai contratti collettivi nazionali di lavoro del personale vigenti).

### **F.2 assistenza eventi organizzati o co-organizzati dal Comune di Bordighera.**

A richiesta del Comune di Bordighera e per un numero complessivo di 50 ore annue, il gestore del servizio garantisce l'assistenza agli eventi organizzati o co-organizzati dal Comune di Bordighera con n. 1 unità di personale ad evento per lo svolgimento dei seguenti compiti:

- servizio di accoglienza e informazione;
- supervisione e controllo;
- collaborazione nella gestione delle esigenze relative all'iniziativa (es. - comunicazioni urgenti, realizzazione cartelli, comunicazione con uffici comunali);
- gestione prenotazioni, biglietteria e prevendita biglietti e dei posti a sedere durante spettacoli e manifestazioni (su disposizioni del Servizio Turismo comunale);

Nel caso fossero richieste ore aggiuntive rispetto al numero di 50 ore annue, le ore eccedenti saranno compensate con minori ore di apertura / unità di personale nel trimestre successivo e in base a specifico accordo tra le parti.

### **F.3 - Assistenza e supporto, a seguito di richiesta da parte del Comune verso giornalisti o speciali ospiti in visita alla città.**

Su specifica richiesta del Comune, l'affidatario fornirà – senza costi aggiuntivi - assistenza e supporto a giornalisti e speciali ospiti in visita alla città, anche sotto forma di un tour guidato (della durata da concordare a seconda delle esigenze) per un totale massimo complessivo annuo di 50 ore.

## **G – Servizio di informazione turistica on-line tramite social network e chat dedicate del Comune di Bordighera**

Costante aggiornamento - secondo le modalità concordate con il servizio turismo del Comune di Bordighera e/o in sinergia con altri soggetti formalmente autorizzati - del sito web e dei *social media*

del Comune di Bordighera. L'aggiornamento dovrà essere effettuato nel minor tempo possibile e comunque, nei giorni ed orari di apertura dell'ufficio, entro 1 ora dalla richiesta.

Attività di *customer care*: per suddetta attività è necessario l'impiego di personale con adeguata professionalità a livello di informatizzazione e gestione dei *device* e *software* degli strumenti digitali. L'aggiudicatario deve collaborare con il Comune di Bordighera alla gestione ed implementazione dei contenuti postati sui profili *social* (Facebook, Twitter, Instagram...) forniti dal committente o con esso concordati, secondo regole e piani editoriali programmati dagli uffici comunali. Al fine di assicurare un efficace coordinamento degli interventi di tutti gli operatori coinvolti, l'aggiudicatario dovrà garantire la partecipazione attiva del proprio personale preposto a un apposito gruppo di lavoro di cui faranno parte, oltre al personale incaricato del servizio turismo, anche referenti degli altri enti pubblici che intenderanno collaborare alla buona riuscita del servizio.

L'aggiudicatario dovrà inoltre provvedere, attraverso il suo personale, al presidio degli strumenti, alla tempestiva risposta alle richieste di informazione postate sui diversi profili dedicati, nonché alla gestione di specifiche chat per l'offerta in tempo reale di contatti e informazioni. Tutte le informazioni offerte e i contenuti postati sui profili devono essere elaborati almeno in doppia lingua (italiano e inglese).

Il servizio di informazione attraverso questi nuovi canali di comunicazione deve avere pari dignità e contenuti di quello svolto tradizionalmente presso gli sportelli, e pertanto richiede da parte dell'aggiudicatario una particolare attenzione circa l'individuazione del personale preposto e la sua costante formazione e aggiornamento professionale.

#### **H – redazione newsletter settimanale**

Redazione di una newsletter settimanale (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 o comunicazioni richieste dall'amministrazione comunale.

#### **I – attività di traduzione e interpretariato**

Attività di traduzione (inglese – francese – tedesco) di testi promozionali, forniti dal Comune di Bordighera.

Attività di interpretariato durante eventi o cerimonie, su disposizioni del servizio turismo comunale.

#### **J - indagine sulla *customer satisfaction***

**J.1.** trasmissione con cadenza mensile di un breve *report* sulle schede raccolte aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi;

**J.2.** Predisposizione e somministrazione, su richiesta dell'ente, con distribuzione e raccolta di questionari all'utenza e inserimento dei dati in database con interpretazione dei dati e *feedback* su eventi.

#### **K - aggiornamento informazioni e contenuti del materiale promozionale, attività di reperimento e aggiornamento di dati ed informazioni; aggiornamento degli apparati multimediali (led wall cittadino e totem).**

L'aggiudicatario, attraverso il personale addetto al *backoffice*, si impegna a tenere costantemente aggiornati i database ufficiali forniti dal Committente, unici strumenti condivisi di raccolta delle informazioni, funzionali all'attività svolta al front office e agli altri servizi di offerta di informazione turistica mediante:

- aggiornamento costante orari e informazioni relativo ai punti di interesse;
- contenuti relativi a sentieri e itinerari presenti sul territorio comunale;
- contenuti relativi all'offerta turistica comunale;
- aggiornamento costante strutture ricettive (posti letto, servizi offerti).

Delle attività sopra indicate dovrà essere redatto un *report* mensile contenente tutti i dati relativi agli utenti serviti ed ai servizi erogati.

**K.1** L'aggiudicatario provvederà ad approvvigionarsi del materiale informativo fornito dal Comune di Bordighera ogni qualvolta si renda necessario, tenuto fermo che gli sportelli IAT non devono, per alcun motivo, rimanere sprovvisti di tale materiale per causa imputabile all'appaltatore. A tal fine dovrà essere segnalata la necessità di riassortimento del materiale in esaurimento al servizio turismo con almeno due mesi di anticipo;

**K.2** ricerca e aggiornamento costante delle informazioni turistiche e di rilevanza culturale attraverso il reperimento, in autonomia, di ogni genere d'informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo.

A tal proposito verrà privilegiato il reperimento e l'aggiornamento continuo delle informazioni attraverso gli strumenti telematici e anche tramite collegamento con gli uffici turismo e sportelli IAT dell'ambito territoriale al fine di un più agevole coordinamento e interscambio di materiale di informazione promozionale;

- raccolta ed elaborazione, anche su supporti informatici, dei dati statistici attinenti le strutture ricettive e i flussi turistici del Comune di Bordighera e alla conseguente trasmissione degli stessi agli Enti preposti alla ricezione dei dati.

Il Committente si riserva di poter implementare nel tempo gli strumenti e i data base finalizzati all'offerta di nuovi servizi turistici, chiedendo la collaborazione degli operatori dedicati al servizio di *back office* per l'inserimento dei contenuti.

Tutti i dati e informazioni reperiti dall'Aggiudicatario nel corso dell'espletamenti del servizio oggetto del presente appalto sono, a tutti gli effetti, di esclusiva proprietà del Committente

**K.3** – aggiornamento degli apparati multimediali led wall cittadino e totem

Costante aggiornamento del led wall cittadino secondo il materiale trasmesso dal Comune o da soggetti formalmente autorizzati dal servizio turismo comunale. L'aggiornamento dovrà essere effettuato nel minor tempo possibile e comunque, nei giorni ed orari di apertura dell'ufficio, entro 1 ora dalla richiesta.

In caso di comunicazioni urgenti (es. annullamento eventi, spostamento date, comunicazioni di sicurezza pubblica e protezione civile...) l'aggiornamento dovrà essere effettuato entro 30 minuti dalla richiesta.

## **ART. 2 – PERIODI E ORARI DI APERTURA**

Il servizio dovrà essere svolto nei periodi dell'anno e secondo gli orari minimi di apertura di cui all'allegato B alla deliberazione della giunta comunale n. 191 del 10/10/2023 e con l'ausilio delle sotto indicate unità di personale, per n. 2050 ore circa complessive annue:

- almeno n.1 addetto: tutti i giorni di apertura dell'ufficio previsti nell'anno solare;
- almeno n. 2 addetti: dal 1° luglio al 31 agosto

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. In suddette ipotesi le ore aggiuntive richieste nel mese saranno compensate da minori prestazioni nei 3 mesi successivi.

Gli orari di cui al suddetto allegato A.2 – da considerarsi come immutabili – 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 minimo di addetti in servizio previsti dal capitolato.

### **ART. 3 – LOCALI E ATTREZZATURE**

Il servizio IAT sarà svolto ed erogato nei locali siti in Via V. Emanuele 172, che l'aggiudicatario ha preventivamente visionato in sede di sopralluogo per partecipare alla procedura di gara; detti locali sono accessibili a tutti e non presentano barriere architettoniche.

Il Comune fornirà inoltre gli arredi già in dotazione, attualmente collocati presso i suddetti locali.

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.

Restano a carico del Comune di Bordighera esclusivamente:

- utenze di energia elettrica
- utenze acqua
- tasse e tributi comunali
- la fornitura di n. 1 postazione informatica che sarà restituita alla scadenza contrattuale con gli archivi informatici utilizzati ed implementati durante la durata del contratto.

Sono a carico dell'aggiudicatario:

- utenze telefoniche e relativi contratti di cui obbligatoriamente n. 2 linee telefoniche e hot-spot per i locali e l'area immediatamente adiacente;
- spese di pulizia dei locali e del marciapiede antistante;
- la cancelleria e il materiale informatico;
- ogni spesa di conduzione per il corretto svolgimento dell'attività.

#### **ART. 4 - PERSONALE E CLAUSOLA SOCIALE**

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 e social;
- 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);
- c) adeguata professionalità a livello di informatizzazione e gestione dei *device* e *software* degli strumenti digitali.

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

Nel corso dell'affidamento, l'aggiudicatario si impegna ad integrare immediatamente il personale che dovesse risultare assente.

Il personale addetto al servizio informazioni ed accoglienza dovrà:

- mantenere in servizio un comportamento riguardoso e corretto e dovrà essere munito obbligatoriamente di un cartellino identificativo;
- essere fortemente motivato nello svolgimento del servizio possedendo un'ottima attitudine alle relazioni con il pubblico e buone capacità espressive.

Al personale addetto al servizio sarà applicato il C.C.N.L. comparto turismo vigente nel tempo.

Ai sensi dell'articolo 42, comma 14, del D. Lgs. n. 36/2023, il costo della manodopera è stimato in euro 41.000,00 annui, corrispondenti a circa 2.050,00 ore/anno. Resta ferma la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo operato, in sede di offerta economica, sull'importo contrattuale massimo previsto, deriva da una più efficiente organizzazione aziendale.

Nei confronti del personale impiegato dall'appaltatore uscente, l'aggiudicatario dovrà applicare le clausole di salvaguardia (c.d. clausole sociali) di cui all'art. 57, comma 1, del D. Lgs. n. 36/2023.

## **ART. 5 - 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 secondo le indicazioni di cui al precedente art. 1).

L'apertura, organizzazione e gestione dello spazio commerciale (da concordarsi con l'Amministrazione Comunale) 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 light my fire"; detti prodotti saranno direttamente acquistati dal gestore che dovrà concordare con il Comune di Bordighera tipologia e *standards* qualitativi.

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. 6 - DURATA DEL CONTRATTO**

La durata dell'affidamento è stabilita in **anni 3 (tre)**, decorrenti dalla data di consegna del servizio - anche sotto riserva 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.

Almeno 4 mesi prima della scadenza contrattuale, il Comune di Bordighera potrà - nelle more degli adempimenti per l'espletamento di nuova procedura di gara - richiedere al gestore una proroga tecnica alle medesime condizioni per un massimo di mesi 6 (sei), 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 necessarie ai fini del risarcimento del danno, non escluso il danno all'immagine.

#### **ART. 7 – CORRISPETTIVO E REVISIONE PREZZI**

Il corrispettivo economico annuo della prestazione dei servizi oggetto del presente affidamento (a titolo di compenso omnicomprendente), sarà determinato a seguito dell'offerta presentata in sede di gara, in diminuzione rispetto al corrispettivo annuo previsto di euro € 45.000,00, al netto di I.V.A.

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 accertamento di corretta esecuzione del servizio.

Il corrispettivo di cui sopra sarà integrato, al ricorrere dei presupposti, dai pagamenti per i servizi resi in occasione di assistenza alle fiere/borse nazionali ed internazionali del turismo, secondo le tariffe offerte in sede di gara, oltre al rimborso delle spese di trasferta del personale, determinate in base alla normativa vigente.

Qualora ricorrano le condizioni, la revisione dei prezzi del contratto sarà regolata dall'art. 60, comma 3, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023.

I costi della sicurezza sono calcolati come pari a zero in quanto, in sede di valutazione preventiva dei rischi, non sono stati individuati costi aggiuntivi di sicurezza relativi all'eliminazione dei rischi da interferenza.

#### **ART. 8 - 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, 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.

L'ammontare delle sanzioni sarà prelevato, senza ulteriori procedure, direttamente a valere sulla cauzione definitiva che, nel termine di trenta giorni, deve essere reintegrata dal concessionario.

## **ART. 9 – GARANZIA DEFINITIVA**

1. A garanzia degli obblighi assunti, nonché dell'adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento del servizio in oggetto, l'Aggiudicatario è tenuto, prima della stipulazione del contratto, a costituire una cauzione definitiva, secondo le modalità previste dall'art. 117 del Decreto Legislativo n. 36/2023, fatta comunque salva la risarcibilità del maggior danno.

2. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

3. La cauzione definitiva è valida per tutta la durata contrattuale e resterà comunque vincolata fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali, anche dopo la scadenza del contratto, qualora l'operato fosse protratto oltre il periodo di affidamento.

4. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salvo il maggior danno.

5. L'Aggiudicatario, entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di notifica di apposito invito, è tenuto al reintegro della cauzione qualora, durante la gestione del servizio, la stessa sia stata parzialmente o totalmente incamerata dal Comune; in caso di mancato reintegro il Comune, previa messa in mora dell'Aggiudicatario, avrà la facoltà di recedere dal contratto per colpa dell'Aggiudicatario stesso.

## **ART. 10 - RESPONSABILITÀ E ASSICURAZIONE**

1. Il Concessionario risponderà, in ogni caso, direttamente dei danni alle persone e cose, qualunque sia la causa e la natura, derivanti dalla propria attività di gestione, restando inteso che rimarrà a suo carico il completo risarcimento dei danni arrecati, sollevando il Comune da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta, civile e penale, dipendente dall'esercizio della concessione.

2. Il Concessionario stipulerà per tutta la durata del contratto apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia per i rischi di responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro e infortuni (RCT/O), necessaria a garantire idonea copertura di qualsiasi danno e/o infortunio possano a chiunque derivare, a persone e cose proprie e/o di terzi, in dipendenza dell'espletamento del servizio oggetto di concessione, con un massimale RCT/O non inferiore ad euro 1.000.000,00. La polizza dovrà prevedere l'inclusione dei danni a terzi derivanti dalla cattiva manutenzione della cartellonistica e l'estensione ai danni a cose in consegna e custodia. Copia della polizza sarà depositata presso il Comune e successivamente dovrà essere inviata copia della quietanza dei pagamenti di ciascuna scadenza annuale/semestrale successiva.

3. In ogni caso, l'Amministrazione è sollevata da qualsiasi tipologia di obbligo e responsabilità per danni, infortuni o altro che possano comunque derivare dallo svolgimento delle attività oggetto di concessione.
4. Si specifica che rimangono a carico del Concessionario il completo risarcimento del danno o dei danni arrecati, senza diritto di compenso alcuno, sollevando il Comune da qualsiasi responsabilità civile e penale.
5. Le polizze assicurative di cui al presente articolo dovranno essere attive fino al completo esaurimento delle attività oggetto di concessione.

#### **ART. 11 - PRESCRIZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA**

1. L'Aggiudicatario è tenuto a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate, nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
2. L'Aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 81/2008, a:
  - a) predisporre il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 28 del D.lgs. 81/2008;
  - b) designare il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi.
3. Ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008 si specifica che il Comune non è tenuto alla redazione del DUVRI, in quanto il servizio non si svolge presso le sedi comunali e pertanto non sono configurabili interferenze esterne.

#### **ART. 12 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 119, comma 1, del Decreto Legislativo n. 36/2023, è vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto. In ragione della peculiarità del servizio affidato in gestione (che implica un esercizio di funzioni e prestazioni nei confronti dell'utenza in vece del Comune di Bordighera) le prestazioni oggetto del contratto di appalto da eseguire a cura dell'Aggiudicatario sono pertanto tutte quelle direttamente inerenti le attività di front e back office, nonché la gestione dei rapporti con il Comune in senso lato.
2. Non sono ritenute prestazioni direttamente inerenti l'attività di cui sopra, e pertanto ne è consentito il subappalto e/o il sub-affidamento, i servizi e le prestazioni accessorie di cui alle lettere c) d), f), i) precisamente descritte all'articolo 1 del presente Capitolato.
3. Ai sensi dell'art. 119, comma 17, del D. Lgs. n. 36/2023, le attività elencate al comma 2, non possono formare oggetto di ulteriore subappalto.
4. Il ricorso a terzi, limitatamente alle categorie di attività ammesse, deve avvenire nel rispetto delle norme di legge che disciplinano il subappalto. Le prescrizioni di cui al presente paragrafo si estendono alle eventuali ulteriori attività complementari che l'appaltatore ritenesse implementare nel rispetto del presente Capitolato ed in relazione alle quali ricorressero i medesimi presupposti.
5. Non è considerata cessione del contratto la trasformazione giuridica del soggetto contraente.
6. La successione del contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di ramo di azienda è efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata all'Ente concedente e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni.

### **ART. 13 - 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. 14 - 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. 15 - SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese contrattuali, 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. 16 - 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. 17 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO**

Le parti si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di trattamento e protezione dei dati personali (Regolamento Europeo Privacy GDPR 679/2016 e D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii.).

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. 18 – 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. 19 - 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.

