



Comune di Arona

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA ARONA - CUREGGIO

Capofila: Comune di Arona

Codice Fiscale 81000470039
Partita Iva 00143240034



Comune di Cureggio

Servizi di Informazione Turistica Comune di Arona e servizi affini. Periodo 01.05.2017-29.02.2020 con opzioni CIG 70058523F6

Capitolato

ART. 1 – OGGETTO E FINALITA'

Con la presente procedura di gara, l'Amministrazione Comunale (di seguito anche A.C.) intende ottenere una elevata qualità del servizio, la massima professionalità ed accuratezza del servizio di informazioni e accoglienza turistica IAT

I servizi oggetto dell'appalto sono l'organizzazione interna dell'ufficio informazioni turistiche, l'apertura al pubblico in orari stabiliti, il reperimento e la verifica delle informazioni erogate al pubblico nonché lo svolgimento di attività di promozione della città anche ad integrazione di quanto predisposto dal Comune di Arona.

ART. 2 - LUOGO DI ESECUZIONE

I servizi di cui al presente capitolato saranno svolti presso i locali siti in Arona, Largo Vidale.

I locali, sede dell'ufficio di informazione e accoglienza turistica, sono di proprietà del Comune di Arona che ne garantisce la disponibilità per il periodo di cui al presente appalto e sono costituiti da: locale destinato alle informazioni al pubblico, locale magazzino/ back office e servizio igienico.

Il Comune fornirà i locali, gli arredi e la strumentazione tecnica così come attualmente presente nell'ufficio concedendoli in comodato gratuito. A giudizio insindacabile del Comune, potranno essere effettuate variazioni e/o sostituzioni di arredi e/o attrezzature, potranno essere installate apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self- service e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare (monitor, punti internet etc.). L'Affidatario potrà effettuare variazioni e/o sostituzioni di arredi e/o attrezzature solo previo accordo con il Comune. Locali ed attrezzature potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità di cui al presente appalto.

I locali, dove sono ubicati gli uffici di informazione e accoglienza turistica, verranno consegnati all'aggiudicatario della gestione dei servizi nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, previa stesura di apposito verbale dei beni mobili e degli impianti, da redigere all'atto della consegna.

Tutto ciò che risulterà da tale elenco rimarrà, alla scadenza del contratto, di proprietà del Comune. Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture e delle attrezzature, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le azioni di rivalsa per inadempimenti contrattuali.

ART. 3 - DURATA E AMMONTARE DEL CONTRATTO

Il valore presunto del contratto assomma, tenuto conto di tutte le opzioni, come descritte nel par. 3.1. del presente disciplinare di gara, ad euro **178.104,00** = I.V.A e oneri per la sicurezza esclusi.

Tale valore si riferisce alla durata complessiva dell'appalto così suddiviso:

- un periodo iniziale dal 01/05/2017 al 29/02/2020;
- un periodo opzionale dal 01/03/2020 al 28/02/2022, in caso di ricorso da parte dell'Amministrazione a nuova aggiudicazione ai sensi dell'art. 63 c. 5 del D.lgs. 50/2016;

L'importo è calcolato sul monte ore teorico stimato in complessive n. 8.688 (n. 5.111 + n. 3.577 riferite al periodo opzionale) ore determinato sulla base dell'attuale orario di apertura al pubblico.

L'importo a base di gara, soggetto a ribasso, è fissato in **euro 20,50** = I.V.A. e oneri per la sicurezza esclusi, corrispondente al corrispettivo orario

Il Comune si riserva la facoltà di esercitare opzione per ulteriori due anni ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D. Lgs. 50/2016 secondo le modalità e le condizioni previste dalla legge stessa nonché di aumentare o diminuire il servizio, qualora ne ravvisasse la necessità, a suo insindacabile giudizio, nei limiti del 20% dell'ammontare del corrispettivo contrattuale. In tal caso il Responsabile della corretta esecuzione del contratto comunicherà la variazione all'Impresa con lettera raccomandata, con preavviso di almeno 15 giorni, salvi casi di urgenza.

Alla scadenza del contratto, il privato contraente è tenuto, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, a garantire la prestazione fino all'aggiudicazione del nuovo appalto ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016..

Il costo orario, come individuato nell'offerta dell'aggiudicatario, rimarrà invariato fatta salva la revisione, in aumento o diminuzione, che sarà operata nel mese di maggio di ogni anno, in base all'istruttoria condotta dai competenti organi tecnici dell'Amministrazione Comunale sulla base dell'indice ISTAT FOI generale riferito al mese di marzo dello stesso anno.

Termini e modalità di svolgimento dei Servizi

I servizi dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali e secondo quanto indicato nel presente Capitolato.

L'aggiudicatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni normative e regolamentari che dovessero essere introdotte successivamente.

ART. 4 - PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

UGUAGLIANZA: Dovrà essere garantito il rispetto di ognuno nell'erogazione del servizio garantendo il rispetto della privacy, l'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali e vietando ogni ingiustificata discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

IMPARZIALITA': il servizio deve essere prestato in modo obiettivo, giusto ed imparziale garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio. Il servizio dovrà essere prestato in maniera gratuita fornendo notizie e informazioni desumibili da pubblicazioni ufficiali, omettendo di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio.

CHIAREZZA E CORTESIA: Il personale occupato dovrà trattare gli utenti con rispetto e cortesia, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato, e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con cui scambia le informazioni con l'utenza.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia ed elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

PARTECIPAZIONE: Il servizio garantisce la partecipazione dell'utenza alla corretta erogazione del servizio, riconoscendo all'utente il diritto ad ottenere le informazioni richieste, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami. L'aggiudicatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi. Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti devono essere tempestivamente consegnate al Comune.

Il mancato rispetto delle caratteristiche tipiche dell'informazione turistica pubblica – in particolare dei principi di uguaglianza e imparzialità - renderà passibile il soggetto aggiudicatario di rivalse da parte del Comune di Arona che potranno arrivare fino al giudizio insindacabile di inidoneità del personale e/o alla rescissione del contratto.

Il servizio prestato dovrà garantire completezza, correttezza, affidabilità e personalizzazione delle informazioni.

Il personale presente dovrà essere in grado di garantire un livello di informazione adeguato alle richieste dell'utente. Le informazioni (es. orari di apertura, recapiti telefonici, tariffe...) dovranno essere periodicamente verificate dal personale della ditta al fine di confermarne l'attendibilità.

I locali dovranno essere mantenuti in maniera decorosa in modo tale da non ledere l'immagine del Comune di Arona.

La ditta appaltatrice dovrà sempre garantire la riservatezza per quelle informazioni riferite ad attività del Comune di Arona di cui dovesse venire a conoscenza in funzione della propria attività di collaborazione così come non potrà utilizzarle a vantaggio proprio o di terzi.

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

Per il personale non è prevista una divisa specifica ma lo stesso dovrà sempre presentare un abbigliamento decoroso e consono all'ufficio.

ART. 5- MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti che si recheranno presso l'ufficio di informazione e accoglienza turistica, oppure rispondendo a richieste che pervengono via fax, telefono, posta o e-mail.

Dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa in particolare alla città di Arona, con riferimenti anche alla Provincia di Novara e VCO e più in generale informazioni di massima in riferimento all'intera Regione Piemonte.

Più concretamente si dovranno fornire informazioni, sia direttamente che tramite la posta elettronica, telefono e posta ordinaria, relative a:

- tariffe, servizi alberghieri ed extralberghieri, campeggi, aziende agrituristiche etc..;
- orari di apertura delle attrattive storico artistiche e naturalistiche del territorio (chiese, musei, mostre, parchi naturali.....);
- indirizzi, numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;
- risorse storiche, ambientali paesaggistiche, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- pubblicizzazione degli avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc.
- diffusione delle informazioni specifiche sui mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti tali indicazioni;
- distribuzione del materiale informativo promozionale (guide, elenco alberghi, cartine, brochure con notizie di carattere storico - artistico - culturale, itinerari artistici tematici, punti d'interesse enogastronomico...);
- promozione dell'immagine del territorio con particolare riferimento alle attività e risorse di carattere storico, culturale, economico e sociale, fornendo materiali informativi specifici;
- realizzazione – con cadenza mensile – di depliant informativo su iniziative di interesse culturale/ turistico.
- raccolta delle idee, proposte ed esigenze dei turisti in visita al territorio ed eventuali reclami.

Occasionalmente potrà essere richiesta la stesura e la traduzione del materiale informativo sulla città o su alcuni monumenti.

Le notizie e le informazioni fornite dovranno essere desunte da testi, dal sito Internet del Comune di Arona, dal sito del Distretto Turistico dei laghi, da altri siti Internet o pubblicazioni riconosciute nonché attraverso il collegamento con gli uffici comunali (uff. Cultura, uff. di Polizia Amministrativa ...). Le informazioni così desunte dovranno essere- nel limite del possibile- verificate prima di essere a loro volta diffuse.

L'aggiudicatario si impegna a reperire ogni altra informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo previa autorizzazione del Comune di Arona in merito alle fonti e al metodo di rilevazione

Si impegna inoltre a fornire al Comune di Arona tutte le informazioni così reperite per consentire il necessario aggiornamento o ampliamento delle banche dati realizzate dagli uffici Cultura e Turismo del Comune.

Il materiale promo-pubblicitario istituzionale da porre in distribuzione verrà fornito – nei quantitativi ritenuti idonei dal comune - dal Comune di Arona con modalità che verranno concordate nel corso della gestione.

L'aggiudicatario si impegna a realizzare, nel rispetto delle norme sulla privacy, banche dati informatizzate riferite ad enti, aziende, operatori e singoli utenti che hanno fatto richiesta di materiale promozionale ed informativo. Le mailing list dovranno essere trasferite al Comune di Arona al termine del contratto e per nessuna ragione potranno essere utilizzate dall'aggiudicatario durante o successivamente alla conclusione del contratto per fini propri o di terzi.

NB: il Comune di Arona riconoscerà il compenso per un solo operatore, qualora la ditta appaltatrice ritenesse di opportuno impiegare – con oneri a proprio carico- personale aggiuntivo per una migliore qualità del servizio potrà darne indicazione tra le migliori di cui all'offerta tecnica.

ART. 6 - ORARI

Gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio saranno stabiliti dal Comune di Arona. Attualmente l'orario è il seguente:

Orario estivo:

dal lunedì alla domenica dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 18,30

Orario invernale:

mart, merc e dom . dalle 9,30 alle 12,30 ; giov. ven. e sab dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 15 alle 18. Lunedì chiuso.

L'orario estivo ha di norma inizio il fine settimana precedente la SS. Pasqua e si conclude il primo fine settimana di ottobre.

Analogamente sarà facoltà del Comune di Arona l'apertura straordinaria – con orario pieno o ridotto- in occasione delle festività. L'impresa aggiudicatrice avrà l'obbligo di garantire il servizio anche in questi casi.

ART. 7 – RESOCONTO PERIODICO

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

ART. 8- MONTE ORE AGGIUNTIVO

L'aggiudicatario è tenuto a garantire gratuitamente un monte ore di n. 100 ore / anno per lo svolgimento del servizio ordinario o accessorio di cui al successivo art. 9. L'impiego del suddetto monte ore dovrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale che potrà chiederne specifica destinazione.

Periodo: maggio 2017/febbraio 2020 tot. 283 ore complessive

Periodo opzionale marzo 2020/febbraio 2022 tot. Ore 200 complessive

ART. 9- SERVIZI ACCESSORI

Oltre ai servizi di informazione turistica, l'aggiudicatario dovrà altresì garantire:

1. supporto nella programmazione di attività turistiche del Comune di Arona;
2. supporto operativo in occasione di manifestazioni;
3. vendita di libri, gadget del Comune di Arona per conto dello stesso;
4. pre- vendita biglietti spettacoli organizzati dal Comune di Arona;
5. raccolta prenotazioni per eventi turistici/culturali organizzati dal Comune di Arona
6. apertura / chiusura (in concomitanza degli orari di apertura e chiusura dell'Ufficio Informazioni turistiche) del cancello di accesso all'area servizi igienici attigua all'uff. turistico

Detti servizi accessori dovranno essere svolti, di norma, durante l'orario di apertura dell'Ufficio Turistico fatti salvi i punti 1) e 2) che potrebbero dover essere svolti al di fuori di detto orario (anche serale e festivo) o con personale aggiuntivo ed oneri a carico del Comune di Arona (previo accordo e fatta salva la quota moneta di 100 ore / anno fissa oltre quanto offerto in sede di gara). Gli oneri per le eventuali ore aggiuntive sono a carico del Comune (escluso 100 ore/anno + quanto offerto in sede di offerta tecnica) con un importo pari a quanto offerto in sede di gara escludendo qualsivoglia maggiorazione. In ogni caso il personale si intende in possesso dei requisiti di cui all'art. 10.

ART. 10 - ATTIVAZIONE E ORGANIZZAZIONE VENDITA DI BIGLIETTI PER SPETTACOLI, MANIFESTAZIONI E ATTIVITÀ DI BOOKSHOP

E' facoltà dell'aggiudicatario attivare e organizzare all'interno degli uffici informazioni turistiche i servizi di vendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni che si svolgono sul territorio del Comune di Arona (in aggiunta al servizio reso per le manifestazioni organizzate dal Comune di Arona e già parte del presente appalto). Detti servizi, se svolti, dovranno essere effettuati, secondo legge, acquisendo le necessarie autorizzazioni. Il Comune di Arona dovrà autorizzare preventivamente l'attivazione dei singoli servizi dei quali l'aggiudicatario dovrà dare informazione anche in merito alla relativa organizzazione.

L'aggiudicatario, dotandosi delle necessarie autorizzazioni amministrative, potrà porre in vendita libri, guide ed altro materiale editoriale purché attinente alle risorse turistiche di Arona o- in subordine della provincia di Novara e VCO - nonché gadgets come strumenti di promozione dell'attività comunale realizzati direttamente dall'aggiudicatario o da altri soggetti selezionati purché coerenti con la linea comunicativa del Comune e preventivamente approvati dal Comune di Arona. In caso di vendita di gadget o altro materiale non prodotti dal Comune di Arona , lo stesso potrà chiedere una royalty su ciascuna vendita.

I prodotti da porre in vendita dovranno in ogni caso essere selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto che dovrà corrispondere alla qualità dell'offerta turistica oggetto dell'attività di promozione e comunicazione del Comune di Arona.

I prodotti da porre in vendita dovranno comunque essere preventivamente autorizzati dal Comune di Arona che ne valuterà, insindacabilmente, l'opportunità. L'approvazione da parte del Comune di Arona è da intendersi a discrezione dello stesso.

In nessun caso detta attività potrà essere prevalente o di pregiudizio alcuno per l'immagine del Comune di Arona e l'attività di informazioni turistiche che dovrà essere sempre prioritaria. Anche nell'allestimento e disposizione degli arredi e materiale in vendita lo spazio dedicato al materiale eventualmente in esposizione dovrà essere minimale.

Personale

ART. 11– REQUISITI E COMPETENZE

Al fine dell'erogazione di un buon livello di servizio risulta estremamente importante la performance e la preparazione del personale. Il personale addetto a fornire questo servizio dovrà possedere almeno i seguenti requisiti:

- età non inferiore 18 anni;
- il possesso di diploma di maturità di scuola media superiore con indirizzo di studio specifico (es. maturità linguistica, perito e corrispondente in lingue estere, perito turistico ...) oppure laurea in lingue e letteratura straniera o equipollenti o laurea in economia del turismo (anche con diploma non pertinente);
- idoneità fisica all'impiego. Per gli appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge 68/99, dovrà essere accertata la capacità lavorativa e che il grado di invalidità non sia di pregiudizio alla salute o all'incolumità dei compagni di lavoro o alla sicurezza degli impianti. E' fatta salva la tutela per i diversamente abili di cui alla Legge 104/1992;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta
- buona conoscenza (dimostrabile) della lingua inglese parlata e scritta
- buona conoscenza (dimostrabile) di almeno una lingua straniera oltre l'inglese tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo;
- conoscenza scolastica di almeno una lingua straniera oltre l'inglese tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo (complessivamente 3 lingue: inglese + buona conoscenza 2^ lingua + conoscenza scolastica 3^ lingua)
- buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali e produttive del territorio
- capacità ad 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 (explorer – netscape- ecc.) per la navigazione in internet ed il conseguente uso di motori di ricerca in Internet, nonché i principali gestori di posta elettronica
- buona attitudine alle relazioni con il pubblico.

Dette caratteristiche dovranno essere garantite per tutto il periodo del contratto e sono valide anche per il personale in sostituzione di quello di ruolo. E' accettabile una deroga – purché ne sia data tempestiva e preventiva comunicazione al Comune comunque purché trattasi di personale diplomato – in caso di necessità improvvisa di sostituzione del personale in ruolo e comunque per il tempo strettamente necessario (quantificato al massimo in una giornata lavorativa) per la sostituzione con personale in possesso dei requisiti sopra indicati. Ciò in esclusiva tutela della necessità prioritaria di garantire continuità del servizio. Si chiede inoltre – a tutela della qualità del servizio erogato- di voler limitare il turnover del personale prevedendo- anche per le sostituzioni- personale esperto, oltre che in possesso delle conoscenze sopra indicate, anche delle modalità operative dell'ufficio.

Qualora si rilevassero comportamenti non adeguati, comprovata trascuratezza nella gestione del servizio, il Comune di Arona potrà, dandone motivazione, chiedere la rimozione del personale ritenuto non idoneo.

Entro la data di sottoscrizione del contratto dovranno essere presentati al Responsabile del Servizio Turismo del Comune di Arona i curricula delle persone che svolgeranno il servizio con indicazione per ogni addetto dell'esperienza maturata e della conoscenza delle lingue.

In caso di sostituzione degli addetti nel corso dell'erogazione del servizio, l'aggiudicatario dovrà comunque presentare al Comune di Arona i curricula delle persone che intende assumere a dimostrazione dei requisiti.

ART. 12 - FORMAZIONE

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

ART. 13 – CAMBIO D'APPALTO

Nel rispetto di quanto disposto dall'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, l'Amministrazione Comunale, promuove la stabilità occupazionale del personale impiegato ed intende preservare le competenze specifiche acquisite a favore di un elevato livello del servizio,

A tal fine, l'Impresa aggiudicataria dovrà assorbire nel proprio organico il personale dell'attuale gestore assunto a tempo indeterminato che risulta attualmente operante direttamente nei servizi oggetto dell'appalto (purché in possesso dei requisiti richiesti nel presente appalto e salvo esplicita rinuncia individuale) secondo i termini e le modalità previste dal CCNL dandone attuazione in collaborazione con i gestori uscenti e con le Organizzazioni Sindacali competenti per territorio.

ART. 14 - DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il gestore:

- dovrà garantire costantemente la dotazione di personale indicata in sede di offerta, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno, nel rispetto delle professionalità indicate nel presente Capitolato.

- dovrà assumere e retribuire il personale così come previsto dai CCNL riconosciuti dalle principali OO.SS.

- dovrà essere in regola con gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale assunto.

- si impegna e si obbliga:

- ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperativa, nei confronti dei soci lavoratori, l'osservanza di tutte le disposizioni legislative e i regolamenti concernenti la contribuzione e le assicurazioni sociali, a corrispondere le retribuzioni previste dalle leggi, dai regolamenti, dai contratti nazionali, territoriali e/o regionali e/o aziendali stipulati dalle organizzazioni sindacali più rappresentative su base nazionale; nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, dalla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione;
- ad osservare ed applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, infortunistiche, previdenziali e assistenziali nei confronti del personale dipendente utilizzato e dei soci nel caso di cooperative;
- a certificare, ove richiesto dal comune, l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali nonché il trattamento retributivo previsto dal CCNL delle imprese del settore e dagli accordi integrativi territoriali e/o regionali ai lavoratori, compresi i soci lavoratori, qualora si tratti di cooperativa, impiegati nei servizi oggetto dell'appalto;

ART. 15 – STAGES, TIROCINI E ALTERNANZA SCUOLA/ LAVORO

Il Comune di Arona promuove l'integrazione dei giovani e dei soggetti svantaggiati nel mondo del lavoro, sostiene quindi progetti di alternanza scuola lavoro o di stages universitari e non.

La ditta aggiudicataria dovrà quindi, nel limite del buon andamento del servizio, evitando la contemporanea presenza di un numero eccessivo di stagisti, rendersi disponibile ad ospitare giovani, e non, nell'ambito del loro percorso formativo. Le convenzioni dovranno essere sottoscritte dal Legale rappresentante della ditta e dovrà esserne data preventiva comunicazione al Comune.

Per l'anno 2017 la ditta aggiudicataria dovrà assumersi l'onere di proseguire stages, progetti di alternanza scuola lavoro o progetti con ASL già in corso o comunque programmati.

ART. 16 - OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DEL GESTORE

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

Inoltre il gestore sarà tenuto:

- a munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi che dovranno essere svolti, sollevando il Comune di Arona da ogni responsabilità conseguente alla gestione medesima.
- a custodire gli uffici con tutte le attrezzature incluse.
- a mantenere, comunque i locali e le attrezzature e quant'altro facente parte dell'ufficio così come consegnato in modo da poterli riconsegnare al Comune di Arona, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità.
- a rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni
- a garantire la formazione generale e specifica in materia di sicurezza, quella antincendio e di primo soccorso al personale presente, ciò indipendentemente dall'obbligo di legge;

- a consentire, in qualsiasi momento, l'accesso agli Uffici al personale del Comune di Arona a ciò incaricato.
- a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Arona imputabili al personale addetto nel corso della gestione dell'Ufficio.
- ad informare tempestivamente il Comune di Arona per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato.
- a osservare sempre, nell'espletamento dei servizi concessi, le vigenti norme di legge, garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato ed indenne il Comune di Arona da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente Capitolato.
- dotarsi di congrua assicurazione, secondo gli importi minimi indicati dal Comune di Arona, a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente contratto.
- ad evitare comportamenti che possano essere lesivi dell'immagine del Comune di Arona
- a presentare i curricula delle persone che svolgeranno il servizio con indicazione per ogni addetto dell'esperienza maturata e della conoscenza delle lingue prima della presa in servizio dell'addetto.

Il gestore dovrà provvedere a garantire adeguata fornitura di cancelleria e le parti di ricambio della strumentazione quali le cartucce per stampanti ecc... (con la sola esclusione della vetrina interattiva), nonché del materiale di consumo ivi comprese le attrezzature per la sicurezza nei luoghi di lavoro per il proprio personale (es. cassetta pronto soccorso). Qualora nel corso dell'appalto una o più attrezzature anche di proprietà comunale (anche tecnologiche come PC o stampanti) dovesse necessitare di sostituzione la stessa sarà a carico del gestore. Sono esclusi gli arredi che sono invece a carico del Comune di Arona, eccezion fatta qualora l'esigenza di sostituzione derivi da danno o incuria provocata dal gestore. In sede di offerta tecnica saranno valutate le migliori proposte in termini di nuove attrezzature.

ART. 17 - OBBLIGHI E ONERI A CARICO DEL COMUNE

Il Comune di Arona garantisce la disponibilità del locale informazioni turistiche con annesso magazzino di deposito e servizi igienici e le utenze (acquedotto, energia elettrica, gas per riscaldamento, telefono) per le quali non è conveniente o opportuno procedere alla voltura.

Il Comune di Arona dovrà garantire altresì:

- a) la manutenzione ordinaria e straordinaria,
- b) l'adeguamento degli attuali impianti, ove ciò sia reso obbligatorio, da leggi e/o regolamenti.
- c) estintori e relativa verifica periodica

I lavori indicati alle lettere a) e b) del precedente comma 1, nei casi di obiettiva urgenza, al fine anche di prevenire ulteriori spese o danni, ovvero di evitare interruzioni di attività, potranno essere realizzati direttamente dal gestore se preventivamente autorizzati dal Comune di Arona previa valutazione delle opportunità dell'intervento - congruità dei costi e copertura della spesa - controllati e verificati dal Comune.

NB: Qualora gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria derivino da incuria o colpa del gestore, i costi saranno addebitati allo stesso.

Gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dovranno essere svolti non in presenza del personale addetto alle informazioni turistiche. Qualora vi fosse la necessità di interventi che presuppongano la presenza dovrà essere valutata da parte dell'aggiudicatario la necessità della redazione di apposito DUVRI.

Art -18 - PULIZIE

La pulizia dell'ufficio è a carico della ditta aggiudicataria che dovrà mantenere sempre adeguata pulizia degli spazi sia a disposizione del pubblico che del back-office.

E' possibile che nel corso dell'appalto vengano previsti progetti comunali a favore di soggetti svantaggiati che comportino anche la pulizia dell'Ufficio Turistico. Tali interventi, che andranno concordati con l'aggiudicatario, hanno finalità sociale e non saranno da intendersi quale servizio di pulizia. Pertanto, sarà comunque onere della ditta garantire adeguato livello di pulizia dei locali ivi comprese le vetrate interne ed esterne. Si rammenta che per la Stazione appaltante adeguata pulizia è uno degli elementi atti a valutare il decoro dell'ufficio.

Anche in questo caso, l'aggiudicatario dovrà valutare la necessità di cautele in materia di sicurezza ed eventualmente la necessità della stesura di un DUVRI.

ART. 19 - USO DELL'UFFICIO TURISTICO DA PARTE DEL COMUNE DI ARONA

Il Comune si riserva espressamente il diritto di utilizzare la sede dell'ufficio in particolari circostanze legate alla promozione turistica, ad attività culturali, ecc. concordando le modalità ed i tempi di utilizzo con sufficiente anticipo. L'aggiudicatario non potrà opporsi a tali utilizzi. L'Amministrazione Comunale si riserva inoltre di depositare presso il magazzino dell'ufficio turistico alcuni volumi relativi a pubblicazioni del Comune di Arona. Di detti volumi sarà stilato un elenco puntuale e potranno essere prelevati solo previa

autorizzazione da parte del Comune di Arona. Il gestore dovrà tenere apposito registro di carico/scarico riportante data e numero di volumi prelevati, nominativo della persona a cui sono stati consegnati.

ART. 20 - CONDIZIONI ALLA SCADENZA

Alla scadenza contrattuale il Comune rientrerà gratuitamente in possesso della sede dell'Ufficio di Informazione Turistica (e locali annessi compresi arredi ed attrezzature) messo a disposizione del gestore, comprese le eventuali aggiunte realizzate dal Comune con propri finanziamenti nonché quelle opere che il gestore avesse realizzato nel corso della gestione.

Il gestore accetta e sottoscrive specificatamente la clausola che nulla avrà a pretendere al termine della gestione.

ART. 21 - CONTROLLI E VERIFICHE DI GESTIONE

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

ART. 22 – RAPPRESENTANZA DELL'APPALTATORE – IL REFERENTE

Ai fini della regolare esecuzione del contratto, l'Appaltatore, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve nominare un Referente, Coordinatore responsabile del servizio, sempre rintracciabile attraverso la rete di telefonia fissa, mobile e a mezzo e-mail, incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio e al fine di attivare ogni supporto tecnico e informativo.

Il Comune si rivolgerà direttamente a tale Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio. Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Appaltatore.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Comune dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore.

In caso di impedimento del Referente, l'Appaltatore dovrà darne tempestivamente notizia al Responsabile della corretta esecuzione del contratto, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

ART. 23 - CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia degli obblighi assunti in dipendenza del contratto, l'Appaltatore deve costituire, prima della stipulazione del contratto stesso e così come indicato nel Disciplinare di gara e ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, una cauzione definitiva nella misura del 10% del corrispettivo complessivo netto offerto. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la misura della garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

Ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, la cauzione definitiva può essere prestata sotto forma di cauzione o fidejussione con le modalità di cui all'art. 93 c. 2 e 3.

La polizza fidejussoria o la fidejussione bancaria deve prevedere:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 del codice civile;
- la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta del Comune di Arona;
- la scadenza 12 mesi successivi al termine del servizio;
- che il Foro competente, per qualsiasi controversia possa insorgere nei confronti del Comune, è esclusivamente quello dell'Autorità Giudiziaria dove ha sede il Comune;

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione finale. La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria da parte della stazione appaltante, che si riserva di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

Il Comune di Arona ha il diritto di valersi della cauzione definitiva per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per garantire la continuità del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. Ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione definitiva per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in loco.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto la cauzione definitiva sia stata parzialmente o totalmente incamerata dal Comune, la stessa deve essere tempestivamente reintegrata dall'appaltatore, per la parte incamerata.

Lo svincolo della cauzione definitiva sarà effettuato a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo del 75% dell'iniziale importo garantito, secondo gli stati di avanzamento sotto indicati:

- decorso il primo anno di esecuzione (al 01.05.2018): 25% dell'iniziale importo garantito;
- successivamente alla data di scadenza del contratto (01.05.2019): 25% dell'iniziale importo garantito;

Lo svincolo nei suddetti termini e per le entità anzidette è automatico, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento del servizio attestanti l'avvenuta esecuzione.

Lo svincolo del rimanente 25% dell'iniziale importo garantito sarà effettuato nei tre mesi successivi alla data della dichiarazione finale di regolare esecuzione del servizio rilasciata dal Responsabile della corretta esecuzione del contratto. Entro detto termine il Comune procederà all'accertamento dell'avvenuto adempimento di tutti gli obblighi del gestore, ivi compresi quelli nei confronti del personale e, se richiesta, rilascerà dichiarazione liberatoria.

ART. 24 – RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE

Ogni responsabilità inerente all'esecuzione del servizio fa interamente carico all'Appaltatore; in questa responsabilità è altresì compresa quella per danni cagionati ai beni del Comune, nonché quella per gli infortuni del personale addetto al servizio.

L'Appaltatore è responsabile per danni cagionati a terzi, agli utenti del servizio e al personale del Comune, dall'Appaltatore stesso, in proprio o tramite il proprio personale dipendente, nel corso dell'espletamento del servizio.

I danni arrecati colposamente dall'Appaltatore e, per esso, dai suoi dipendenti o collaboratori, alla proprietà del Comune saranno contestati per iscritto; qualora le giustificazioni non siano accolte e l'Appaltatore non abbia provveduto al ripristino nel termine prefissato, il Comune si farà carico della riparazione, addebitando la spesa relativa all'Appaltatore ed irrogando altresì una penale pari al 10% dell'ammontare del danno.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Responsabile della corretta esecuzione del contratto alla presenza di delegati dell'Appaltatore; qualora l'Appaltatore non manifesti la volontà di partecipare, il Responsabile della corretta esecuzione del contratto provvederà autonomamente, alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni.

La responsabilità suindicata ed ogni altra forma di responsabilità civile nei confronti di terzi, degli utenti del servizio e del personale tutto del Comune derivante dalla gestione del servizio, saranno coperte da polizza assicurativa, che l'Appaltatore dovrà stipulare con oneri a proprio carico, per la copertura di responsabilità civile verso terzi per danni a persone e cose.

La suddetta polizza deve:

- prevedere un massimale unico minimo di € 2.500.000,00 per anno assicurativo con i seguenti sottolimiti:
 - Responsabilità civile verso TERZI € 2.500.000,00 per sinistro;
 - Responsabilità civile verso prestatori d'opera (RCO) € 2.500.000,00 per sinistro con il sottolimito di € 1.000.000,00 per prestatore d'opera;
- essere stipulata ed esibita al Comune entro la data di avvio del servizio;
- avere durata non inferiore a quella del contratto. In caso contrario sarà obbligo dell'appaltatore alla scadenza del contratto vigente depositare presso il Comune copia del nuovo contratto che dovrà sempre prevedere i requisiti richiesti.

Resta tuttavia inteso che:

- tali massimali non rappresentano il limite del danno da risarcirsi da parte dell'Appaltatore, per il quale, nel suo valore complessivo, risponderà comunque l'Appaltatore medesimo;
- l'Appaltatore si impegna a fornire alla scadenza annuale del contratto prova dell'avvenuto pagamento del premio di polizza;
- premesso che la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale per il Comune e, pertanto, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui trattasi, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del successivo art. 56, con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito;
- l'operatività o meno delle coperture assicurative non esonera l'Appaltatore dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incumbenti.

ART. 25 – PENALI

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Comune di Arona di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio, il Comune stesso, fermo restando quanto previsto in altri articoli del presente Capitolato e fatta salva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, si riserva di applicare penali nei casi e con le modalità di seguito descritte:

- € 250,00 (per ogni giorno) per mancata apertura dell'ufficio nei giorni stabiliti
- € 100,00 (per ogni giorno di utilizzo) per presenza di personale privo delle caratteristiche di cui al presente capitolato speciale;
- € 100,00 per apertura dell'ufficio in ritardo rispetto all'orario stabilito

L'elenco delle succitate penali non è da intendersi esaustivo: l'A.C. si riserva di applicare una penale da € 250,00 a € 2.500,00 per il mancato rispetto di quanto presente nel capitolato e nell'offerta presentata. L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione da parte dell'A.C. della inadempienza mediante raccomandata o PEC, rispetto alla quale l'appaltatore avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi notifica della contestazione stessa. Si procede al recupero della penalità da parte del Comune mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del mese nel quale è assunto il provvedimento. L'applicazione della penalità di cui sopra è indipendente dai diritti spettanti al Comune per le eventuali violazioni contrattuali verificatesi. In ogni caso è obbligo dell'appaltatore dare comunicazione all'A.C. delle procedure correttive adottate per verificare il ripetersi dell'infrazione. Il Comune si riserva, in caso di constatata applicazione di almeno 5 (cinque) penali e indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice provvedimento amministrativo, con conseguente esecuzione del servizio in danno dell'Appaltatore inadempiente ed incameramento della cauzione, salvo il risarcimento dei maggiori danni.

Art. 26 – Inadempimenti e risoluzione del contratto

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata all'Appaltatore dal Responsabile dell'esecuzione del contratto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata anche per telefax o posta elettronica certificata, in cui faranno fede esclusivamente la data e ora di trasmissione dal Comune di Arona, inoltrata al domicilio eletto dall'Appaltatore; entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data della suddetta comunicazione l'Appaltatore può presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine il Comune, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevutele, non le ritenga valide, applicherà le penali di cui al precedente art.25 o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune.

Il Comune ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione del servizio;
- inadempimento alle disposizioni del Responsabile dell'esecuzione del contratto riguardanti i tempi di esecuzione del servizio e l'eliminazione di vizi ed irregolarità;
- stato di inosservanza dell'Appaltatore riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del contratto;
- revoca, decadenza, annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni prescritte da norme di legge speciali e generali di cui al presente capitolato;
- esecuzione del servizio con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- esecuzione del servizio con personale non in possesso di idonei requisiti per la prestazione del servizio;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze, nonché ai contratti collettivi di lavoro;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- mancata reintegrazione del deposito cauzionale di cui all'art. 23;
- applicazione di n.5 (cinque) penalità di cui al precedente art. 25;
- cessione dell'Azienda in caso di mancata ottemperanza alle prescrizioni di legge
- in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;
- subappalto al di fuori dei casi espressamente consentiti dalla legislazione vigente e dal presente capitolato;
- qualora l'Appaltatore non risulti possedere i requisiti richiesti ai fini della partecipazione alla gara;
- qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, la copertura assicurativa di cui al precedente art. 24 ;
- contegno abituale scorretto verso gli utenti ed ogni altro soggetto con il quale l'impresa entri in contatto in occasione dell'esecuzione del servizio, accertato dal Responsabile dell'esecuzione del contratto anche tramite prove testimoniali, da parte dell'Appaltatore e/o del personale adibito al servizio;
- mancato rispetto di quanto disposto dalla L. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi ed in particolare di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni,

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Comune può provvedere d'Ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Appaltatore, il regolare funzionamento del servizio.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate, l'Appaltatore, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Comune debba sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

L'Appaltatore può chiedere la risoluzione del contratto in caso di sopravvenuta impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso, secondo le disposizioni del Codice Civile (art. 1463 c.c.).

Ove il gestore richieda la risoluzione del contratto, dovrà darne preavviso con 6 (sei) mesi di anticipo. La risoluzione anticipata comporterà una penale consistente nell'incameramento da parte del Comune di Arona del deposito cauzionale così come costituito all'atto di stipula del contratto.

ART. 27 – RECESSO

Il Comune può recedere dal contratto nei seguenti casi non imputabili all'impresa:

- per motivi di pubblico interesse;
- in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile ed in particolare dell'art. 1464 c.c.
- sopraggiunta disponibilità di convenzione Consip o centrale di committenza regionale qualora le condizioni siano più vantaggiose per la stazione appaltante (così come disposto dal D.L. 95/2012 cd. Spending Review)

L'aggiudicatario è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 30 giorni naturali e consecutivi, qualora il Comune intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato.

Il Comune è in ogni caso esonerato dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.

Il gestore può richiedere il recesso dal contratto in caso di impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso secondo le disposizioni del codice civile (artt. 1218,1256,1463).

ART. 28 – PAGAMENTI E FATTURAZIONI

Il corrispettivo dovuto dal Comune è corrisposto con cadenza mensile posticipata a seguito di fattura elettronica.

Dette fatture dovranno riportare il CIG, l'IBAN, il periodo di riferimento ed essere intestate a: "COMUNE DI ARONA –Servizio Turismo"; dovranno essere inviate al Responsabile della corretta esecuzione del contratto c/o Comune di Arona – Servizio Turismo, via San Carlo n. 2, 28041 Arona (NO), che provvederà alla liquidazione ed a rilasciare dichiarazione di regolare e corretta esecuzione del servizio.

L'Appaltatore deve comunicare al Comune, prima della stipulazione del contratto, gli estremi del conto corrente, codice IBAN, intestazione ed agenzia su cui accreditare il corrispettivo contrattuale. La cessazione e la decadenza dall'incarico dell'Istituto sopra designato, per qualsiasi causa avvenga ed anche qualora ne sia fatta pubblicazione nei modi di legge, deve essere tempestivamente notificata al Comune, il quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti a Istituto non più autorizzato a riscuotere. L'appaltatore si impegna al rigoroso rispetto di quanto previsto dalla L. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

Il corrispettivo predetto sarà liquidato alla ditta aggiudicataria entro **30** giorni dalla presentazione della fattura, dopo la verifica da parte dell'ufficio competente e nel rispetto di quanto disposto dalla normativa ed in particolare dal D.Lgs. 50/2016 con particolare riferimento alla tutela dei lavoratori ed alla regolarità contributiva. In particolare, ai sensi dell'art. 30 c. 5 del citato D. Lgs. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento;le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Il ritardato pagamento della fattura determina il diritto alla corresponsione degli interessi moratori calcolati sulla base del tasso medio Euribor a tre mesi, come rilevato da " Il Sole 24 Ore", relativo al periodo di ritardato pagamento.

Eventuali rilievi e contestazioni concernenti le modalità di fatturazione ovvero la regolare esecuzione del servizio, notificati all'Appaltatore a mezzo raccomandata AR, e-mail o PEC, determinano la sospensione del termine di pagamento di cui al precedente comma 4, relativamente alla/e fattura/e contestata/e.

La sospensione del termine di pagamento delle fatture si intenderà cessata a decorrere dalla data della dichiarazione del Responsabile dell'esecuzione del contratto, attestante l'avvenuto adempimento da parte dell'Appaltatore.

Resta fermo che i pagamenti di corrispettivi superiori ad euro 10.000,00 sono subordinati all'esito delle verifiche che il Comune, ai sensi dell'art. 48-bis D.P.R. 29 settembre 1973 n. 603 e del Decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 18 gennaio 2008 n. 40, è tenuto ad effettuare nei confronti dell'aggiudicatario tramite Equitalia s.p.a.

Il Comune potrà rivalersi, per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati all'Impresa, il rimborso di spese e il pagamento di penalità, mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento dei corrispettivi di cui sopra o in subordine mediante incameramento della cauzione.

ART. 29 – SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

L'appaltatore è tenuto ad eseguire in proprio il servizio oggetto dell'appalto.

La cessione totale o parziale del contratto è nulla di diritto, salvo quanto previsto espressamente dal D. Lgs. 50/2016 con diritto del Comune al risarcimento del danno in caso di inadempimento.

E' ammesso il subappalto dei servizi oggetto di gara in misura non superiore al 30% dell'importo complessivo del contratto e comunque solo secondo le condizioni previste dall'articolo 105 del D.lgs 50/2016 per quanto attiene ai contratti di servizi.

La stazione appaltante ritiene essenziale il servizio di informazione turistica. Pertanto, ai sensi del predetto art.105 c.4 lett a) tale compito dovrà essere svolto direttamente dall'offerente o, nel caso di un'offerta presentata da un raggruppamento di operatori economici, da un partecipante al raggruppamento, escludendone il subappalto.

Nella presentazione dell'offerta in relazione ad eventuale subappalto il concorrente deve in particolare indicare i servizi e le forniture che intende subappaltare.

ART. 30 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA DA INTERFERENZE

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

ART. 31 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Appaltatore è responsabile del trattamento dei dati personali del Comune dei quali venga eventualmente a conoscenza nel corso dell'esecuzione del presente contratto ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 30.06.2003 n. 196. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente contratto.

L'Appaltatore si impegna a comunicare al Comune i nominativi dei soggetti incaricati del trattamento dei dati personali prima della stipula del contratto.

ART. 32 – RISPETTO DELLE NORME SULLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore e le eventuali imprese subappaltatrici e sub contraenti si impegnano al rigoroso rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. In particolare, l'Appaltatore si obbliga ad utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al presente contratto, conti correnti bancari o postali "dedicati", anche non in via esclusiva; gli estremi identificativi dei conti utilizzati dovranno essere comunicati all'Amministrazione in sede di stipulazione del contratto e comunque entro sette giorni dalla loro accensione, contestualmente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'Appaltatore si obbliga, inoltre, ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il presente contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il Codice Identificativo Gara (CIG) assegnato dall'Amministrazione, salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della L. 136/2010 (pagamenti in favore di: enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, di gestori e fornitori di pubblici servizi; pagamenti di tributi; spese giornaliere, di importo inferiore o uguale a 500 euro). L'Appaltatore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente contratto, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010; l'Appaltatore si impegna ad esibire, a semplice richiesta dell'Amministrazione, la documentazione a comprova del rispetto degli obblighi di cui al periodo precedente. L'Appaltatore si impegna altresì a comunicare l'eventuale inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, procedendo all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale e informandone contestualmente l'Amministrazione e la prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente; uguale impegno dovrà essere assunto dai subappaltatori e subcontraenti a qualsiasi titolo interessati al presente contratto. Il mancato rispetto degli adempimenti individuati dalla presente clausola contrattuale ed in particolare il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni comporta, ai sensi della L 136/2010, la nullità assoluta del contratto.

È a carico dell'aggiudicataria l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 (art 3, comma 8).

ART. 33- SPESE E ONERI FISCALI

Il contratto nascente verrà stipulato nella forma pubblica amministrativa entro sessanta giorni dall'aggiudicazione definitiva divenuta efficace.

Tutte le spese accessorie, relative e consequenziali, nessuna esclusa, tasse, imposte, tasse di registro e diritti di segreteria, sono a carico dell' I.A.

ART. 34- SPESE DI PUBBLICITÀ - RIMBORSO

Come previsto dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221, art. 34, c. 35, le spese per la pubblicazione di cui al secondo periodo del comma 7 dell'articolo 66 sono rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. Il costo complessivo delle spese di pubblicazione è stimato in circa € 2.180,00 iva compresa.

ART. 35 - CONTROVERSIE

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

ART. 36 - DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Il gestore per tutta la durata dell'appalto è tenuto a consentire l'accesso ai locali sopra descritti alle persone dotate di apposita autorizzazione del Comune di Arona.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti in materia di turismo e di appalto di servizi pubblici locali.