



# COMUNE DI MONTECATINI TERME

Viale Verdi n.46 (PT) – CAP 51016 – ☎ 05729181 – 📠 0572918264

✉ PEC [gare@postacert.toscana.it](mailto:gare@postacert.toscana.it) • e-mail: [comune@comune.montecatini-terme.pt.it](mailto:comune@comune.montecatini-terme.pt.it)

🌐 [www.comune.montecatini-terme.pt.it](http://www.comune.montecatini-terme.pt.it)

C.F. e P.I. 00181660473

## Capitolato speciale descrittivo prestazionale

### GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI MONTECATINI TERME

**CIG 75016540B8**

#### Articolo 1 - Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del servizio d'informazione e accoglienza turistica nel Comune di Montecatini Terme, le cui attività consistono nell'erogare servizi di *front office*, assistenza, informazione turistica della destinazione, nel seguito specificati, verso tutti gli ospiti che scelgono Montecatini Terme 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.

Tale servizio si sviluppa per il perseguimento dei seguenti obiettivi operativi fondamentali:

- *Valorizzare in città un sistema coordinato di informazioni turistiche qualificate, che rappresenti contemporaneamente un luogo dove proporre agli utenti luoghi da visitare e cose da fare;*
- *Valorizzare la città di Montecatini Terme come meta di alta rilevanza turistica nell'ambito dell'Area territoriale della Valdinievole, dei Comuni limitrofi a più alta densità turistica e nell'ambito regionale creando una vera e propria proposta di "sistema";*
- *Rappresentare dei veri e propri Help Desk in Città, dove informare/comunicare le attività promosse sia dall'Amministrazione Comunale sia dagli altri Soggetti territoriali;*
- *Ampliare la rete comunicativa dell'Amministrazione stessa;*
- *Diventare un osservatorio dei flussi turistici cittadini in grado di produrre dati analitici da utilizzare come leva strategica per lo sviluppo delle azioni di promozione del Territorio comunale e di Area;*

Nello specifico l'erogazione del servizio, per conto del Comune di Montecatini Terme, si articola nelle attività e con le modalità operative qui di seguito indicate:

- gestione dei punti di informazione e accoglienza turistica del Comune di Montecatini Terme di cui al successivo art. 3;
- servizi in *front office* durante l'orario di apertura dei suddetti punti informativi (citypoint), con attenzione particolare alle informazioni (come muoversi, disponibilità alberghiere, trasporti, mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio comunale) e agli eventi riguardanti il territorio della destinazione turistica;
- servizi in *back office* d'informazione e accoglienza turistica (almeno in italiano e inglese), telefonica e via e-mail; aggiornamento costante di ricerca delle informazioni turistiche e di rilevanza culturale (anche tramite collegamento con gli uffici turismo e sportelli IAT del comprensorio territoriale) al fine di un più agevole coordinamento e interscambio di materiale di informazione e promozionale, aggiornamento della bacheca contenente il materiale promozionale da offrire al pubblico;
- eventuale servizio d'informazione turistica e accoglienza turistica con punto mobile per l'informazione e la promozione di eventi specifici e/o per periodi di maggior flusso turistico;

- collaborazione con il Comune di Montecatini Terme per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi;
- inserimento del programma mensile degli eventi della città sulle principali piattaforme digitali/portali di informazioni afferenti la destinazione "Montecatini Terme";
- distribuzione e consegna di materiale informativo e promozionale d'interesse turistico a turisti, guide turistiche, cittadini, alberghi, punti di maggiore accesso al pubblico. Il materiale informativo e promozionale da porre in distribuzione verrà fornito dal Comune di Montecatini Terme o potrà essere reperito presso altre istituzioni ed enti del territorio (Centro Commerciale Naturale, Associazioni Categoria, Camera di Commercio, ecc...). Il Comune di Montecatini Terme richiede la produzione e la stampa di materiale informativo, promozionale, in cui è prevista la realizzazione minima di 10.000 copie annue della mappa di Montecatini Terme. Tale materiale potrà contenere spazi di promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione dell'Appaltante, ad eccezione di eventuali spazi per l'inserimento di messaggi promozionali a disposizione dell'Appaltatore, previa autorizzazione del Comune di Montecatini Terme. Ulteriore materiale informativo promozionale e pubblicitario potrà essere realizzato e/o messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione del Comune di Montecatini Terme;
- l'attività d'informazione e accoglienza turistica deve essere associata all'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso i punti informativi di cui al successivo art. 3;
- eventuali altri servizi innovativi e migliorativi inseriti nell'offerta e descritti nella proposta tecnica.

## **Articolo 2 - Durata**

La durata del contratto è stabilita in due (2) anni, a decorrere dalla data di stipula, o, in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data di avvio dell'esecuzione anticipata.

Ai sensi dell'art.106 comma 1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, il contratto è facoltà della stazione appaltante provvedere al rinnovo del contratto di un (1) anno alle medesime condizioni previste dal capitolato e dal contratto vigente, nel rispetto della normativa in materia di contratti pubblici di servizi. L'esercizio della facoltà di rinnovo sarà comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto e non richiede la stipula di un nuovo atto.

Il Comune di Montecatini Terme si riserva altresì la facoltà di esercitare l'opzione di proroga limitata al tempo strettamente indispensabile alla conclusione della procedura necessaria per l'individuazione del nuovo contraente, agli stessi prezzi, patti e condizioni di cui alla presente procedura ai sensi dell'art. 106, comma 11, D. Lgs. 50/2016.

## **Articolo 3 Punti informativi (Citypoint) - Sedi di svolgimento del servizio d'informazione e accoglienza turistica**

Sono adibiti a sportelli IAT nel territorio comunale di Montecatini Terme le seguenti sedi:

APT di Viale Verdi situato nell'angolo tra Viale Verdi e Via Manzoni di fronte al Teatro Verdi e a pochi passi dalla Piazza del Popolo centrale.

L'immobile, di proprietà della Provincia di Pistoia, è gestito dal Comune di Pistoia secondo le disposizioni di cui alla L.R. n. 22/2015 in materia di trasferimento della "funzione turismo". Con il Comune Capoluogo il Comune di Montecatini Terme ha stipulato un accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 15 della L. 241/90 a cui si fa riferimento per quanto concerne la disponibilità di personale "in affiancamento" e monte orario (vedi Deliberazione di GC n. 128 del 18/05/2017, Allegato "2" alla Determinazione n. 447 del 8/6/2017);

CIP Piazza del Popolo situato nel gazebo posto in Piazza del Popolo che è nella disponibilità dell'Amministrazione comunale;

CIP Stazione Piazza Italia nel locale ex edicola presso la Stazione Ferroviaria Montecatini Terme – Monsummano, nello stato di fatto e di diritto in cui si trova. L'Amministrazione Comunale ha ottenuto il possesso del locale ex edicola della Stazione Ferroviaria in virtù di una "consegna anticipata provvisoria" (verbale protocollo generale n. 2799 del 21/01/2016 riferimento Deliberazione GC n. 6 del 19/01/2016) da parte di RFI spa e nelle more della formalizzazione del contratto di comodato tra RFI e Comune; la disponibilità dei suddetti locali è pertanto provvisoria, subordinata e condizionata alla definitiva formalizzazione del contratto di comodato.

Il Comune di Montecatini Terme consegna all'Appaltatore gli spazi sede dei punti informativi di cui sopra con apposito verbale, che verrà redatto in sede di insediamento. Il gestore è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose, eventualmente, ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; risponde di eventuali danni derivanti dal mancato adempimento di tale obbligo.

Gli allestimenti, in termini di attrezzature, arredi, pc ecc..., dei locali adibiti a punti informativi (Citypoint) sono a carico dell'Appaltatore, che dovrà approntare le sedi affinché corrispondano in modo funzionale alle esigenze del turista e potrà apportare migliorie anche alla disposizione delle vetrine, finalizzate alla funzionalità dei servizi nel corso di durata del contratto. L'allestimento complessivo (attrezzature, arredi ecc...) resta di proprietà dell'aggiudicatario che s'impegna alla rimozione dopo la scadenza del contratto, con preavviso scritto.

Il Comune di Montecatini Terme, valutate eventuali esigenze della Destinazione turistica, si riserva la facoltà di trasferire, ridurre e/o stabilire ulteriori sedi rispetto a quelle sopra indicate, anche su proposta del soggetto Appaltatore. I relativi costi di gestione, in aumento o diminuzione, dovranno essere assunti dall'Appaltatore nell'ambito di una rivalutazione del piano economico complessivo con variazione dell'importo contrattuale.

Qualora la variazione sia in aumento la stessa non potrà essere superiore al valore risultante dal ribasso di gara. In caso di riduzione la stessa non potrà essere inferiore al 20% dell'importo contrattuale

#### **Articolo 4 - Finalità e modalità di svolgimento del servizio**

Finalità generale del servizio d'informazione e accoglienza turistica è far conoscere l'offerta e le opportunità turistiche disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, le attrattive locali, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero nonché i circuiti enogastronomici, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio comunale, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con i soggetti organizzatori.

Le informazioni suddette sono riferite all'ambito cittadino nonché dell'area territoriale (della Valdinievole e dei Comuni limitrofi a più alta densità turistica), ma, su richiesta degli interessati, possono riguardare l'intero territorio regionale e le espressioni turistiche di tutti i tematismi definiti dalla legge regionale, senza quindi esclusione di territorio, di tematismo o di tipologia d'informazione disponibile. L'Appaltatore dovrà comunque rispettare gli indirizzi e le indicazioni del Comune di Montecatini Terme riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina, di area territoriale e regionale.

Le attività suddette dovranno essere rese 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 offerti.

Il servizio di accoglienza e informazione turistica dovrà essere svolto nel rispetto delle previsioni stabilite dalla normativa regionale generale e di dettaglio (L.R. n. 86/2016 e relativi regolamenti applicativi).

Nello svolgimento delle attività relative al servizio suddetto l'Appaltatore agisce in autonomia organizzativa secondo le linee indicate dal Comune di Montecatini Terme ed in coerenza con la proposta tecnica presentata ed allegata all'atto di aggiudicazione, tenendo conto delle condizioni dei luoghi e della qualità dei servizi richiesti, e sotto la propria esclusiva responsabilità. L'Appaltatore si assume ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla distribuzione e alla consegna del materiale promozionale di accoglienza del turista, nei modi e nei tempi definiti nella proposta tecnica presentata in sede di offerta. In fase di esecuzione del servizio, oggetto del presente capitolato, si potranno concordare variazioni e/o integrazioni su tali modalità con l'U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme.

L'Appaltatore si impegna altresì a tenere presso gli uffici, a disposizione degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati.

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse all'U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme. Mensilmente l'Appaltatore dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento, etc... evidenziando i temi più significativi.

L'attività di informazione e accoglienza turistica deve essere associata all'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso i Citypoint di cui al precedente art. 3; è, pertanto, richiesta all'Appaltatore la comunicazione mensile al Comune di Montecatini Terme dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti agli sportelli di informazione turistica suddivisi per ciascuna sede, almeno per provenienza, età, genere dell'utenza e tipologia di richiesta. Al fine di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste, l'Appaltatore dovrà definire nella proposta tecnica le modalità di raccolta dei dati, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale degli stessi.

All'Appaltatore potrà essere richiesto, inoltre, di effettuare o partecipare a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività e i carichi di lavoro svolti.

## Articolo 5 - Orari dei punti informativi (Citypoint) a livello comunale

Il servizio d'informazione e accoglienza turistica presso le sedi di cui all'art. 3 dovrà essere svolto tutti i giorni dell'anno compresi i festivi, esclusi 25 dicembre e 1 gennaio, con il seguente orario di minima:

### PIAZZA ITALIA

H ↓ GG→	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale ore
Dalle/alle	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	08,30-12,30	08,30-12,30	08,30-12,30	settimana li
Dalle/alle	Chiuso	Chiuso	Chiuso	14,30-16,30	14,30-16,30	14,30-16,30	14,30-16,30	<b>20</b>

### PIAZZA DEL POPOLO

H ↓ GG→	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale ore
Dalle/alle	Chiuso	Chiuso	Chiuso	10,00-13,00	10,00-13,00	10,00-13,00	10,00-13,00	settimana li
Dalle/alle	Chiuso	17,00-20,00	17,00-20,00	17,00-20,00	17,00-20,00	15,00-20,00	15,00-20,00	<b>34</b>

**APT - Affiancamento / Completamento**  
**(Allegato 2 alla Deliberazione di G.C. n. 128 del 18/05/2017)**

H ↓ GG→	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale ore
Dalle/alle	09,00-13,00	//	09,00-13,00	//	//	09,00-13,00	09,00-13,00	settimanali
Dalle/alle	15,00-18,00	//	15,00-18,00	15,00-18,00	15,00-18,00	15,00-18,00	15,00-18,00	<b>34</b>

L'orario potrà essere suscettibile di modifiche fermo restando il monte ore annuale complessivo dichiarato in sede di presentazione di progetto tecnico.

Deve essere garantito un minimo di 1 unità di personale dedicato alle attività di *front desk* per ogni punto informazione. Tale dotazione potrà essere prevista in aumento nei periodi indicati di maggiore flusso turistico (da aprile a settembre) e/o legati ad eventi di richiamo realizzati a Montecatini Terme. Tale modalità migliorativa può essere oggetto della proposta tecnica.

**Articolo 6 - Personale per la gestione del servizio**

Per tutto il personale impiegato nei servizi oggetto del presente capitolato, prima della firma del contratto l'Appaltatore è tenuto a dichiarare quali siano la professionalità e l'esperienza, almeno biennale, acquisite di ciascuna unità di personale che intende impiegare nel servizio, fornendo documentazione relativa a ciascuna unità impiegata e curriculum vitae personale.

In particolare, il personale impiegato presso i citypoint di cui al precedente art. 3 dovrà garantire i servizi almeno in lingua italiana e inglese e dovrà avere una adeguata conoscenza del territorio dell'Area territoriale Valdinievole e dei Comuni limitrofi a più alta attrattività turistica in merito a:

- risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità;
- itinerari turistici, circuiti enogastronomici, manifestazioni ed eventi di carattere culturale, sportivo, tempo libero;
- tipologia, orari e modalità di svolgimento dei principali collegamenti fra Montecatini Terme e le principali mete turistiche dell'area territoriale della Valdinievole e dei Comuni limitrofi a più alta attrattività turistica) e Regione Toscana;
- fonti informative e loro modalità di consultazione.

Tali elementi di professionalità dovranno essere chiaramente riscontrabili dai *curricula* dei singoli operatori.

Inoltre, il personale addetto ai citypoint dovrà possedere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, una condotta decorosa, ottima conoscenza della lingua italiana e saper operare con gli strumenti informatici e telematici.

**Articolo 7 - Coordinatore delle attività**

L'Appaltatore dovrà comunicare alla stazione appaltante prima della stipula del contratto il nominativo del coordinatore generale o responsabile di progetto che rappresenterà a tutti gli effetti l'Appaltatore nell'esecuzione del contratto e che dovrà operare in stretta collaborazione con l'U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato da parte degli operatori impiegati nelle attività;
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti, programmazione mensile dei turni di servizio da inviare preventivamente (almeno 3 giorni prima) all'U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme;

- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- il reperimento e la distribuzione di materiale promozionale cartaceo;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi qualora indicati dal Comune di Montecatini Terme;
- la presentazione di report riepilogativi e la trasmissione degli stessi nei tempi richiesti dall' U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme;
- la partecipazione ad incontri su invito del Comune di Montecatini Terme;
- assicurare l'instaurarsi di una fattiva collaborazione con l'U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme per lo scambio tempestivo delle informazioni, la rilevazione di eventuali criticità, la proposta di soluzioni;
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

In caso di assenza del coordinatore, l'Appaltatore dovrà nominare un sostituto con analoghi requisiti.

Il coordinatore dovrà essere dotato di cellulare e essere sempre reperibile da parte della stazione appaltante negli orari di apertura dei Citypoint per la soluzione di problematiche o necessità straordinarie e impreviste.

### **Articolo 8 - Obblighi contrattuali a carico dell'Appaltatore**

L'Appaltatore s'impegna, in relazione alle prestazioni oggetto del presente capitolato, a:

- prestare le attività oggetto del servizio di cui al presente capitolato 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 offerti. L'U.O. Turismo del Comune di Montecatini Terme verificherà anche in tal senso lo svolgimento delle attività;
- non accettare, pena la comminazione di penale, qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti in cambio delle prestazioni effettuate;
- approvvigionarsi del materiale informativo ogni qualvolta si renda necessario, tenuto fermo che i punti informativi (Citypoint) non devono, per alcun motivo, rimanere sprovvisti di tale materiale per causa imputabile all'Appaltatore; si impegna, altresì, al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace e tempestivo;
- realizzare un quantitativo minimo di copie annue della mappa di Montecatini Terme (n. 10.000), che verranno messe in distribuzione presso i Citypoint comunali;
- garantire uno scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio, con particolare riferimento agli Uffici Turismo e gli sportelli IAT dell'area territoriale della Valdinievole e dei Comuni limitrofi a più alta attrattività turistica;
- presentare mensilmente report dettagliati dell'attività svolta, in cui dovranno essere riportati, di minima, il numero di utenti (per provenienza, età, genere), la tipologia di richieste, il gradimento del servizio, eventuali segnalazioni;
- rispettare per gli operatori impiegati nel servizio, oggetto del presente capitolato, tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dalla normativa ed a svolgere il servizio, di cui trattasi, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione, infortuni, igiene, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008 Testo Unico sulla Sicurezza);
- osservare e far osservare tutte le disposizioni derivanti dalle norme di legge e regolamenti in vigore e comunque aventi attinenza con i servizi oggetto del contratto;
- sostituire, nel corso dello svolgimento del servizio, tempestivamente e con personale parimenti qualificato gli incaricati che per qualsiasi motivo interrompano il servizio;

- garantire la continuità del servizio provvedendo a sostituire, in caso di impedimenti temporanei, gli operatori eventualmente assenti, con personale parimenti idoneo, previa tempestiva comunicazione e-mail all'Ufficio Turismo del Comune di Montecatini Terme, da effettuarsi al massimo entro le 3 ore successive;
- segnalare tutte le variazioni del personale utilizzato, dimissionario, nuovo assunto e temporaneo, entro 3 giorni dall'avvenuta variazione, con tutti i dati d'identificazione e curriculum vitae personale;
- applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e dei lavoratori impiegati nel servizio oggetto del presente capitolato le condizioni contrattuali, normative e retributive, corrispondenti ai livelli d'inquadramento dichiarati nell'offerta, non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli eventuali accordi integrativi territoriali, ove esistenti;
- attivare il servizio nelle sedi di cui al precedente art. 3 non oltre 7 (sette) giorni dalla firma del contratto, o in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data invio dell'ordine di esecuzione, collaborando, nel caso, al passaggio di consegne da parte dell'attuale gestore del servizio;
- vigilare e controllare, per la sede di Piazza del Popolo, di proprietà comunale, nella quale si svolge il servizio, il buon utilizzo degli impianti e delle attrezzature, segnalando prontamente ogni disfunzione o cattivo funzionamento all'Ufficio Turismo del Comune di Montecatini Terme; ad accollarsi gli interventi di riparazione e di sostituzione delle attrezzature e impianti che servono ad assicurare l'ordinaria funzionalità delle singole sedi;
- munirsi di idonea assicurazione per la responsabilità civile verso terzi al fine di coprirsi contro eventuali rischi di danni provocati agli utenti nell'espletamento dei servizi, intendendosi l'Amministrazione Comunale sollevata da ogni responsabilità. La polizza dovrà essere espressamente stipulata (o estesa) con riferimento all'appalto del servizio oggetto del presente capitolato e dovrà avere una durata pari a quella dell'appalto affidato, con rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Montecatini Terme. La polizza assicurativa, debitamente quietanzata, dovrà essere presentata al Comune di Montecatini Terme entro la stipula del contratto;
- l'Appaltatore s'impegna per la durata dell'appalto a rispondere dei danni comunque e da chiunque causati all'immobile, agli impianti (e altro) concessi in uso dall'Amministrazione comunale per lo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato.

#### **Articolo 9 - Dotazione strumenti informatici e attivazione linea telefonica**

Per i City-Point di Piazza Italia e di Piazza del Popolo l'Appaltatore dovrà provvedere, a proprie spese, a dotare la postazione di adeguati strumenti informatici al fine di garantire un'ottimale servizio di gestione delle informazioni ed accoglienza al turista.

Sono a carico dell'Appaltatore le procedure e i costi di attivazione di una specifica linea telefonica e collegamento a internet.

Sono a carico dell'Appaltatore tutti i costi relativi all'acquisto, gestione e manutenzione della strumentazione tecnica, composta almeno da un PC fisso, schermo, collegamento di rete, apparecchi telefonici, stampante, nonché ogni altra dotazione ritenuta necessaria per il regolare svolgimento del servizio.

#### **Articolo 10 - Vigilanza e pulizia dei locali**

Il Soggetto Appaltatore dovrà garantire un'adeguata vigilanza e custodia dei locali durante tutto il periodo di apertura dei City-point (per quanto concerne la sede di Viale Verdi operando in stretta collaborazione con il personale del Comune di Pistoia) e un'adeguata e costante pulizia dei due City-Point di Piazza Italia e di Piazza del Popolo.

#### **Articolo 11 - Avvio del servizio**

L'avvio del servizio dovrà avvenire entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla firma del contratto, o in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data invio dell'ordine di esecuzione, collaborando, nel caso, al passaggio

di consegne da parte dell'attuale gestore del servizio.

L'inizio verrà formalizzato mediante un verbale di avvio dell'esecuzione del contratto sottoscritto dal Rappresentante dell'appaltatore (coordinatore del servizio) e dal Responsabile/direttore dell'esecuzione del contratto per conto della stazione appaltante. Nello stesso sono indicate:

- Le aree e i locali nei quali l'appaltatore dovrà prestare i servizi
- La descrizione degli eventuali strumenti e dei mezzi messi a disposizione da parte del Comune

Qualora sia disposta l'esecuzione anticipata il verbale indica le prestazioni che devono essere svolte in via d'urgenza.

## **Articolo 12 - Controlli**

Il Comune di Montecatini Terme, a mezzo del proprio personale, attraverso rilevazioni presso gli utenti o con altre idonee modalità, verifica periodicamente quantità e qualità dei servizi resi dall'appaltatore.

Il Comune di Montecatini Terme ha ampia facoltà di verifica e di controllo sui servizi previsti nell'appalto, segnalando eventuali rilievi al soggetto Appaltatore, il quale dovrà adottare tempestivamente misure idonee.

Eventuali osservazioni e contestazioni di inadempienze devono essere comunicate dall'Amministrazione Comunale per iscritto entro 15 giorni dalla verifica, fissando un termine, non superiore a 15 giorni, entro il quale l'Appaltatore dovrà adottare i necessari provvedimenti. Trascorso tale termine, l'Amministrazione comunale si riserva di applicare quanto previsto dal successivo articolo 12.

## **Articolo 13 - Personale impiegato nei servizi**

L'appaltatore si impegna ad utilizzare personale dipendente assunto nei livelli contrattuali non inferiori a quelli minimi previsti, in relazione alle mansioni assegnate ed a retribuirlo in misura almeno pari a quella stabilita dal contratto di lavoro applicato.

A tale fine in sede di gara l'Appaltatore dichiara il C.C.N.L. di categoria applicato ai propri dipendenti. L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad assolvere tutti i conseguenti oneri, compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti fatta salva la possibilità dell'accantonamento contributivo autorizzato dall'I.N.P.S.

L'Appaltatore ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro delle imprese che svolgono i servizi oggetto del presente capitolato e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla 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.

L'Appaltatore si obbliga inoltre a presentare, su richiesta del Comune, copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione dei salari e la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL, nonché dei versamenti contributivi.

In particolare l'Appaltatore dovrà esibire, su richiesta del Comune, il libro matricola, il modello relativo al versamento dei contributi in vigore nonché tutti quei documenti che il Comune ritenesse utili al fine di comprovare la corretta corresponsione dei salari e dei contributi.



In caso di inosservanza degli obblighi retributivi e contributivi, anche nei confronti dei dipendenti dell'/degli eventuale/i subappaltatore/i, si applicano i commi 5 e 6 dell'art. 30, D.Lgs. n. 50/2016.

#### **Articolo 14 - Obblighi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro**

Al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro è fatto obbligo all'appaltatore di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.e ii..

L'appaltatore ha l'obbligo di garantire ai propri dipendenti o impiegati nei servizi richiesti dal presente capitolato quanto previsto dalla normativa vigente, tenendo sollevata l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso i terzi determinati dalla gestione del servizio.

Il Comune ha ritenuto che nello svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto non vi siano dei rischi interferenti con le attività normalmente svolte negli immobili e nei luoghi che saranno dati in appalto e ha predisposto, ai sensi dell'art.26 del D.Lgs.81/2008, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI) e stimato i relativi costi per la sicurezza in € 0,00. Il DUVRI predisposto dal Comune viene allegato al presente ai fini della formulazione dell'offerta.

E' obbligatorio al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro attenersi a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008. A tal proposito l'impresa aggiudicatrice dovrà:

- Presentare e predisporre il DVR relativo all'ambiente di lavoro nel quale opererà l'impresa;
- Comunicare il nominativo del datore, del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di lavoro e degli addetti incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta anti-incendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio di primo soccorso e comunque di gestione delle emergenze e tutti i nominativi delle persone che opereranno a questo appalto;
- Dichiarare che il personale sopra elencato è formato ai sensi del D.Lgs.81/2008;
- Aggiornare in collaborazione con il Comune il DUVRI previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 e allegato al presente capitolato al fine di individuare le misure di prevenzione da attuare per eliminare/ridurre i rischi da interferenze;
- Sottoscrivere al momento della stipula del contratto il suddetto Documento.

#### **Articolo 15 - Tutela dei dati**

L'Appaltatore si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 in materia di tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

A tal fine lo stesso si impegna a non divulgare a terzi qualsiasi informazione di cui dovesse venire a conoscenza durante l'esecuzione del contratto, per qualsiasi finalità estranea al corretto svolgimento del medesimo.

L'Appaltatore, in persona del legale rappresentante, sarà nominata dal momento della stipula del contratto, quale responsabile del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti di cui all'art.29 del D.Lgs. 196/2003, con riferimento ai dati necessari per l'adempimento delle obbligazioni contenute nel contratto. Quale responsabile del trattamento dei dati personali, il responsabile ha il potere di compiere tutto quanto sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia.

In tale ambito, sarà compito del responsabile fare in modo che i dati personali oggetto di trattamento siano:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi, ed in ogni caso nei limiti in cui il trattamento sia

necessario per il funzionamento della nostra organizzazione: a tale riguardo, l'utilizzazione di dati personali e di dati identificativi dovrà essere ridotta al minimo, in modo da escludere il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi possono essere realizzate mediante dati anonimi, ovvero adottando modalità che permettano di identificare gli interessati solo in caso di necessità;

- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati.

### **Articolo 16 - Corrispettivo**

Il corrispettivo per il servizio reso sarà fatturato e liquidato con cadenza mensile posticipata una volta verificata la regolare esecuzione del servizio reso. Pertanto l'importo da fatturare sarà pari alla quota mensile del corrispettivo offerto in sede di gara al quale aggiungere l'IVA.

Il corrispettivo sarà liquidato, previo invio della fattura da parte dell'Appaltatore secondo le modalità disciplinate all'art.4 del contratto.

### **Articolo 17 - Subappalto e sub contratti**

L'appaltatore è tenuto al rispetto di quanto prescritto dall'art. 105 del Codice dei Contratti in materia di subappalto.

Configura subappalto il contratto che rientra nella definizione di cui all'art.105 comma 2 del D.Lgs.50/2016.

Ai sensi dell'art.105 del D.Lgs. n.50/2016 l'affidamento in subappalto, come definito nella citata norma del Codice, è consentito ed è autorizzato al verificarsi delle seguenti condizioni:

- 1) che l'impresa abbia indicato nella documentazione a corredo dell'offerta presentata in sede di gara le forniture/i servizi e il relativo valore che intende subappaltare;
- 3) che il valore del subappalto non sia superiore al 30% dell'importo dell'appalto;
- 4) che l'impresa provveda, almeno 20 giorni prima della data dell'esecuzione delle prestazioni, a depositare presso il Comune copia autenticata del contratto di subappalto, corredato dalla dichiarazione del rispetto dei requisiti per contrattare con la Pubblica Amministrazione di cui all'art.80 del D.Lgs.50/2016;
- 5) che non sussista nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dagli artt.6 e 67 del D.Lgs 159/2011 e successive modificazioni e integrazioni.

L'appaltatore dovrà trasmettere fattura quietanzata del subappaltatore e/o sub contraente entro il termine di venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei propri confronti, salvo i casi di pagamento diretto al subappaltatore previsti all'art.105 c.13 del Codice dei Contratti Pubblici. In caso di omessa trasmissione della fattura quietanzata il Comune sospenderà il successivo pagamento nei confronti dell'appaltatore.

I pagamenti da parte del Comune all'appaltatore sono subordinati all'acquisizione da parte del Comune stesso del DURC del subappaltatore, oltre che di quello dell'appaltatore.

Qualora non ricorra l'ipotesi di subappalto come disciplinato all'art.105 c.2 primi due capoversi del Codice, l'appaltatore comunica al Responsabile Comunale, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente,

l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate al Comune eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

### **Articolo 18 - Penali**

Il Comune di Montecatini Terme si riserva di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione delle disposizioni a tutela della qualità del servizio e della conformità alle disposizioni di cui al presente capitolato, contrattuali e di legge, secondo il principio della progressione.

Sono individuati quali presupposti per l'applicazione di penali le seguenti inadempienze:

- mancata attivazione del servizio nei termini indicati al precedente art.11 penale di € 500,00;
- interruzione del servizio per ritardo e/o mancata sostituzione degli operatori addetti alle attività di accoglienza e informazione turistica presso gli sportelli IAT, penale di € 200,00 per ogni inadempienza rilevata;
- infrazione ai principi di discriminazione, d'imparzialità e di gratuità del servizio reso, penale di € 400,00 per ogni inadempienza rilevata;
- mancata o parziale realizzazione delle attività, come da modalità previste dal progetto tecnico aggiudicato, penale di € 200,00 per ogni inadempienza rilevata;

Il Comune di Montecatini Terme qualora rilevi elementi atti configurare i presupposti sopra descritti procede alla contestazione scritta, da inviare con Posta Elettronica Certificata (PEC). L'Appaltatore potrà, nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento della contestazione produrre eventuali motivate giustificazioni. Trascorso detto termine, qualora non sia arrivata alcuna memoria difensiva o qualora le motivazioni addotte risultassero insufficienti, con atto del Dirigente competente, verranno applicate le penali nella misura sopra stabilita.

Le penali saranno applicate mediante trattenuta sull'importo delle fatture con emissione da parte dell'Appaltatore di note di accredito sulle stesse per un importo pari alle penalità irrogate.

Le penali non si applicano qualora l'Appaltatore dimostri che l'inadempienza o il ritardo derivi univocamente da cause non riconducibili a propria trascuratezza od inefficienza. Le penali vengono comminate con provvedimento del Responsabile del contratto a valere sui compensi futuri.

È comunque fatta salva la facoltà del Comune di Montecatini Terme di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale.

In seguito al recesso, è facoltà del Comune di Montecatini Terme affidare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria di gara con diritto al risarcimento del maggior onere sostenuto.

### **Articolo 19 – Clausola risolutiva espressa**

Oltre a quanto previsto nello schema di contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, il Comune di Montecatini Terme si riserva il diritto di recesso unilaterale dal contratto che verrà stipulato, senza alcun altro onere se non il pagamento per il servizio fino a quel momento reso, mediante semplice comunicazione scritta da inviare con Posta Elettronica Certificata (PEC) nelle seguenti ipotesi:

- alla terza irregolarità accertata, fatte salve comunque la comminazione e trattenuta delle penali, se previste;
- utilizzo improprio di ogni e qualsivoglia notizia o dato di cui l'Appaltatore sia venuto a conoscenza nell'esercizio dei compiti affidati;
- mancata esecuzione dei servizi secondo le regole della normale correttezza e della buona fede, anche sotto il profilo amministrativo, contabile, assicurativo e previdenziale.

- qualora l'Appaltatore violi leggi, regolamenti anche comunali, ordinanze o prescrizioni delle autorità competenti;
  - qualora l'Appaltatore venga sciolto e posta in liquidazione, ovvero si determini una sostanziale modifica nell'assetto associativo tale da far venir meno il rapporto fiduciario con il Comune.
- La risoluzione è efficace decorsi giorni trenta dalla comunicazione in forma scritta ad opera del Comune.

#### **Articolo 20 – Attività in fase di conclusione del contratto**

Al termine del contratto sarà redatto un verbale in contraddittorio tra le parti per verificare l'esatto adempimento di tutte le prestazioni e lo stato dei luoghi e dei locali in consegna che dovranno essere riconsegnati al Responsabile comunale nella situazione di fatto e di diritto nella quale erano stati ricevuti. In tale fase, della durata presunta di 30 giorni, l'appaltatore uscente si impegna a garantire la massima collaborazione nei confronti del subentrante affinché il passaggio di consegne del servizio avvenga in modo efficace e senza arrecare disservizio agli utenti esterni. L'appaltatore uscente si impegna altresì a concedere in uso al subentrante la propria dotazione informatica per un periodo di tre mesi dal subentro per consentire al nuovo appaltatore di dotarsi di quanto necessario per lo svolgimento del servizio.

#### **Articolo 21 - Controversie**

I rapporti tra Comune ed Appaltatore si svolgono ispirandosi ai principi della leale collaborazione, correttezza (art. 1175 del Codice civile), buona fede (artt. 1337 e 1366 del Codice civile). In caso dovesse insorgere una controversia tra le parti circa l'applicazione della presente, si rinvia, svolto un tentativo di amichevole conciliazione, a quanto disposto dall'art. 806 del Codice di Procedura Civile.

#### **Articolo 22 - Rinvio dinamico**

Per tutto quanto qui non previsto e normato, Comune e Appaltatore rinviano al Codice dei Contratti Pubblici e al codice civile ed alla normativa richiamata nelle premesse. Eventuali novelle legislative e regolamentari troveranno applicazione automatica, senza la necessità di provvedere ad integrazione o rettifica della presente.

#### **Articolo 23 - Spese contrattuali**

Le spese, i diritti, le imposte riferibili alla stipula del presente contratto derivante dal presente capitolato sono a carico dell'Appaltatore.

#### **Articolo 24 – Allegati**

A) DUVRI