



**Città di Giovinazzo
(Città Metropolitana di Bari)**

CAPITOLATO DI APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL’UFFICIO INFO-POINT TURISTICO DELLA RETE REGIONALE ALLOCATO AL PIANO TERRA DEL PALAZZO DEL CAPITANO (EX PALAZZO PRETURA), SITO IN GIOVINAZZO ALLA PIAZZA UMBERTO 1, N. 13.

Articolo 1. Oggetto

L’affidamento ha ad oggetto il servizio di gestione dell’ufficio “Info-Point turistico” della Rete Regionale, allocato al piano terra del Palazzo del Capitano (ex Palazzo Pretura), sito in Giovinazzo alla Piazza Umberto I, n. 13.

Il Servizio di Info-Point è disciplinato dagli articoli dal 2 al 9 delle “*Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni*” approvate con DGR n.876 del 07/06/2018 e pubblicate sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n.72 del 22/06/2018, che qui si richiamano integralmente.

Articolo 2. Modalità di espletamento del servizio

Il Servizio in affidamento dovrà essere erogato nel rispetto di quanto previsto dalle suddette “Linee Guida” regionali e dalle vigenti norme comunitarie, nazionali e regionali in materia di turismo, nonché nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, uguaglianza e imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia.

In particolare l’affidatario del servizio di gestione dell’ufficio Info-Point turistico deve:

- 1.** assicurare il rispetto degli standard qualitativi di cui all’art. 6 delle Linee Guida, rispettando l’allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;
- 2.** erogare le informazioni turistiche al front-office, anche attraverso l’ausilio di strumentazioni digitali, atte a favorire l’accesso alle informazioni da parte dei soggetti diversamente abili nel rispetto della normativa vigente in materia
- 3.** garantire l’apertura dell’ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica per 36 ore settimanali per l’intero anno solare ed indicativamente:
 - dal 1° aprile al 31 maggio compreso, per giorni 7/7 dal lunedì alla domenica inclusi festivi, per otto ore giornaliere (dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00)
 - dal 1° giugno al 1° novembre compreso, per giorni 7/7 dal lunedì alla domenica inclusi festivi, per otto ore giornaliere (dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 17:00 alle ore 22:00);
 - dal 2 novembre al 31 marzo, feriali e festivi inclusi, per sei ore giornaliere (dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:30 alle ore 19:30).

È facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie di cui al presente articolo sempre nell'ambito del monte ore di cui al presente capitolato ovvero l'aggiunta di altri servizi connessi alla funzione turistica culturale. Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

- 4.** distribuire il materiale informativo e promozionale edito da Pugliapromozione ovvero fornito dal Comune o da altri soggetti pubblici e privati;
- 5.** fornire al Comune, per l'inoltro a Pugliapromozione di ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica.
- 6.** collaborare con gli operatori pubblici al fine di garantire la qualità dell'offerta turistica complessiva, garantendo supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale;
- 7.** garantire la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office;
- 8.** rilevare i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla *guest satisfaction* connessa alla visita e gestisce gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo;
- 9.** dotare, a sua cura e spesa, il personale addetto al front-office di badge identificativi e divise dal layout fornito da Pugliapromozione. Le divise devono essere adeguate ai diversi periodi dell'anno e prodotte in modo da assicurare un adeguato ricambio;
- 10.** curare le attività di social customer service e social media marketing attraverso i principali social network, tra cui anche il portale ed i social DiscoverGiovinazzo;
- 11.** creare e gestire pagine Facebook e/o Instagram dedicate, coordinandosi con Pugliapromozione e adottando il layout grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia (tra cui anche il portale ed i social DiscoverGiovinazzo);
- 12.** garantire la distribuzione di materiali editoriali editi da Pugliapromozione e provvede, con proprio personale, all'approvvigionamento;
- 13.** assicurare la partecipazione del personale addetto al front-office alle iniziative e agli incontri di informazione e formazione che Pugliapromozione organizza ai fini del coordinamento e della diffusione di buone pratiche nella gestione dell'accoglienza turistica;
- 14.** codificare gli standard di qualità dell'Ufficio Info-Point nella Carta dei Servizi da pubblicare sia nell'Ufficio sia nel sito web del Comune.

L'affidatario si impegna a contribuire, collaborando attivamente con gli uffici comunali, al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo. Si impegna, altresì, a garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica sul territorio.

Tutti i dati raccolti devono essere regolarmente messi a disposizione del Comune di Giovinazzo, anche su formato digitale.

Il soggetto affidatario, in possesso delle necessarie autorizzazioni amministrative, potrà svolgere le seguenti attività all'interno dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale:

A) Vendita al pubblico di prodotti promozionali del *brand Puglia*, solo se previamente e specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei

segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono come unico beneficio per l'Agenzia Pugliapromozione l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

Le suddette attività di vendita devono:

- essere praticate nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- essere esercitate con gli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;
- essere esercitate applicando prezzi di vendita del tutto allineati con i prezzi di mercato.

B) All'interno dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale è possibile effettuare interventi di promozione del territorio attraverso l'individuazione di spazi espositivi, di co-working e/o di animazione culturale, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- industrie creative pugliesi: esposizione di prodotti rappresentativi della creatività pugliese applicata alla manifattura e alla produzione industriale per le categorie design, comunicazione, architettura;
- saperi e sapori: esposizione di prodotti tipici locali legati al segmento food in co-branding con gli operatori del territorio, degustazioni, realizzazione di attività laboratoriali e/o di co-working, finalizzate alla conoscenza della cultura e delle identità locali;
- fruizione innovativa: realizzazione di installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping e altri strumenti innovativi di fruizione e conoscenza del territorio;

Addetti al Servizio

Il servizio deve svolgersi a cura ed oneri dell'affidatario mediante l'utilizzo di forme di lavoro ritenute più idonee alla gestione dell'appalto (lavoro subordinato e/o flessibile), restando la Stazione Appaltante esclusa da qualsiasi controversia riguardante i rapporti di lavoro, comprese le eventuali controversie con enti previdenziali ed erariali.

Per garantire lo svolgimento di un servizio qualificato ed efficiente, gli addetti all'Ufficio di Info-Point dovranno possedere buone conoscenze del settore turistico-culturale, la conoscenza di una o più lingue straniere, nonché possedere buone competenze informatiche e capacità di utilizzo di social network. In particolare gli addetti al front office dovranno sempre garantire la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese.

Tali conoscenze saranno desunte dai curricula degli addetti che si intendono utilizzare, da allegare in sede di presentazione dell'offerta.

Articolo 3. Durata dell'affidamento

La durata del presente affidamento è stabilita in anni 3, a decorrere dalla data di consegna del servizio.

L'Amministrazione Comunale alla scadenza potrà eventualmente rinnovare il servizio per ulteriori anni due (2) e/o prorogare l'affidamento per 6 (sei) mesi, in attesa delle successive procedure di gara e dell'esito della stessa, fino all'attivazione del nuovo affidamento.

Il Comune si riserva altresì la facoltà di risolvere il Contratto, in qualunque momento, senza ulteriori oneri per l'Ente medesimo, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nel contratto medesimo.

Articolo 4. Importo dell'appalto.

L'importo globale stimato di euro 156.000,00, oltre IVA, per l'intero periodo di affidamento comprensivo delle opzioni di rinnovo e di proroga è così articolato:

Euro 72.000,00, IVA esclusa, per 3 (tre) anni dalla data di affidamento;
Euro 48.000,00, IVA esclusa, per l'eventuale periodo di rinnovo contrattuale per 2 (due) anni;
Euro 12.000,00, IVA esclusa, per l'eventuale periodo di proroga tecnica (presunti mesi sei);
Euro 24.000,00, IVA esclusa, per l'eventuale variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto al ricorrere dei presupposti ex art. 120 del D.lgs. n. 36/2023.

Si precisa che in merito agli oneri di sicurezza, ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 del D.Lgs. n.81/2008 e s.m.i., il servizio non presenta rischi da interferenze, dovendosi svolgere l'attività dell'affidatario in luoghi diversi da quelli di pertinenza della stazione appaltante, pertanto la stessa non è tenuta a redigere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali.

Il corrispettivo si intende onnicomprensivo per l'espletamento del servizio per l'intero periodo contrattuale, comprensivo di tutti gli oneri, direttamente o indirettamente, previsti nel presente capitolato e non potrà subire variazioni.

Il corrispettivo copre tutti i costi di gestione del servizio.

Articolo 5. Rispetto della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'affidatario è tenuto all'osservanza delle disposizioni di cui al D.lgs. 81/'08 e s.m.i. con particolare riguardo a quanto disposto all'art. 28 comma 2 lett. a), b) e c), adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi. L'affidatario è tenuto ad impartire al personale impiegato nel servizio un'adeguata formazione ed informazione relativamente ai rischi specifici propri delle attività da svolgere e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare.

In relazione a quanto sopra, l'affidatario dovrà prima della stipula del contratto, comunicare alla stazione appaltante:

- il nominativo del responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art. 17 comma 2 del D.lgs. sopra menzionato;
- autocertificazione, sottoscritta in originale, di possedere i requisiti tecnici e professionali e di ottemperare agli adempimenti ed alle prescrizioni in carico al datore di lavoro in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Articolo 6. Consegna e conduzione del locale

Il locale di cui all'art.1 sarà affidato in comodato d'uso gratuito. Tutte le spese relative ai costi di funzionamento quali gas, riscaldamento, energia elettrica, acqua e telefono saranno a carico dell'affidatario. La manutenzione ordinaria dei locali, la vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute, la fornitura di materiale di cancelleria e di consumo per strumentazioni sono a carico dell'affidatario. Resta a carico del Comune la manutenzione straordinaria.

L'affidatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale procurata nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

Articolo 7. Pagamenti.

I pagamenti saranno effettuati con cadenza mensile dietro presentazione di fattura relativa alla prestazione svolta nel mese precedente; il relativo importo sarà corrisposto previa verifica dello svolgimento regolare del servizio, della regolarità contributiva (DURC).

L'aggiudicatario è soggetto alla L. 136/2010 con particolare riferimento all'art. 3 della stessa, recante: "Tracciabilità dei flussi finanziari", e si impegna a comunicare alla Stazione appaltante gli estremi

identificativi del conto corrente dedicato. Qualora le transazioni derivanti dal relativo contratto avvengano senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane, lo stesso si intende risolto di diritto.

Articolo 8. Penali.

Sono previste le seguenti penali tra esse cumulabili:

- euro 200,00 per negligenza nella cura dei locali accertata mediante sopralluogo effettuato dal personale dell'ente;
- euro 100,00 in caso di inosservanza delle disposizioni e delle condizioni di espletamento del servizio di gestione definite nel presente capitolato e nell'offerta tecnica presentata.

Saranno applicate penali anche in caso di interruzione o sospensione dal servizio, nella misura di seguito indicata salvi i casi di forza maggiore tempestivamente comunicati all'Amministrazione: € 50,00 per ogni giorno di interruzione o sospensione del servizio non giustificati.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da contestazione scritta, rispetto alla quale l'affidatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi, dalla comunicazione della contestazione stessa da parte dell'Ente concedente.

In caso di mancato riscontro o qualora le giustificazioni non possano essere accolte, saranno applicate le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Qualora l'affidatario non ottemperi entro 15 giorni dal ricevimento della diffida al pagamento, l'importo delle penali sarà trattenuto mediante escussione di pari importo sulla cauzione definitiva prestata dall'affidatario, con l'obbligo da parte dello stesso di reintegrarla entro il termine di 15 (quindici) giorni, naturali e consecutivi, dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Ente concedente, pena l'eventuale risoluzione del contratto.

Il Comune, oltre all'applicazione della penale, avrà la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale e potrà rivalersi sulla cauzione definitiva.

Resta salva la facoltà del Comune, nel caso in cui le inadempienze assumono particolare gravità, di avvalersi del rimedio della risoluzione del contratto.

Il Comune, oltre all'applicazione della penale, avrà la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale e potrà rivalersi sulla garanzia definitiva.

Resta salva la facoltà del Comune, nel caso in cui le inadempienze assumono particolare gravità, di avvalersi del rimedio della risoluzione del contratto.

Articolo 9. Cauzioni.

A garanzia degli obblighi contrattuali, l'affidatario è tenuto a prestare, prima della stipulazione del contratto, a pena di decadenza dall'aggiudicazione del servizio, **una garanzia definitiva pari al 10% del valore dell'appalto**, ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023.

La cauzione definitiva s'intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni dell'affidatario, anche future, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dall'esecuzione del contratto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno. Pertanto il Comune ha diritto di valersi direttamente della garanzia anche in caso di applicazione delle penali, di cui al precedente art. 8.

Qualora il Comune si avvalga in tutto o in parte della cauzione, l'affidatario ha l'obbligo di reintegrarla entro il termine di 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dal verificarsi della riduzione, anche a prescindere

dalla specifica richiesta del Comune, a pena di risoluzione contrattuale.

La cauzione verrà svincolata, previa verifica dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in genere, della regolare esecuzione del servizio, e dopo che sia stato regolato in modo definitivo ogni conto o partita in sospeso derivante dall'esecuzione del contratto.

Articolo 10. Responsabilità civile

L'Affidatario è l'unico responsabile in caso di infortuni o danni arrecati a persone o cose, tanto dell'Ente che di terzi, derivanti da manchevolezze o trascuratezza nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato.

Ai fini della copertura dei rischi di cui al presente appalto, l'affidatario presenta prima della stipula del contratto specifica assicurazione per la copertura della responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso i prestatori di lavoro (RCO) per gli eventuali danni, a persone e/o cose, derivanti dall'espletamento dei servizi formanti oggetto della concessione compresa la conduzione complessiva dei locali costituenti la struttura e delle relative aree e servizi pertinenti, anche esterni, senza eccezioni.

Detta assicurazione dovrà espressamente prevedere massimali di garanzia come di seguito:

- sezione RCT non inferiori ad euro 1.000.000,00 (unmilione/00) per sinistro;
- sezione RCO non inferiori ad euro 1.000.000,00 (unmilione/00) per sinistro e con il sottolimito di € 500.000,00 (cinquencentomila/00) per persona infortunata.

Dovranno essere inserite inoltre le seguenti clausole:

- Interruzione attività di terzi;
- Danni alle cose in consegna e custodia.

Rimangono ad esclusivo carico della ditta aggiudicataria gli importi dei danni rientranti nei limiti degli eventuali scoperti e/o franchigie pattuiti nella prescritta polizza.

Nessun onere e costo di qualunque natura relativo alla stipulazione delle garanzie e polizze assicurative di cui sopra potrà essere posto a carico del Comune.

L'affidatario, altresì, dovrà stipulare una polizza assicurativa a garanzia dell'immobile per danni da incendio, scoppio e atti vandalici, anche cagionati da autori non identificati, a garanzia del completo ripristino dell'immobile.

Articolo 11. Divieti dell'affidatario

Al concessionario vengono imposti i seguenti divieti:

- a) di sub-concedere in tutto o in parte l'affidamento dei locali e dell'attività;
- b) di esercitare attività non autorizzate dal Comune nei locali e nella piazza esterna;
- c) di apportare modifiche alle strutture ed agli impianti senza la preventiva autorizzazione del Comune di Giovinazzo.

Articolo 12. Cessione del contratto

È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma e ogni atto contrario è nullo di diritto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 120 D.lgs. n. 36/2023.

Articolo 13. Risoluzione del contratto.

Fatto salvo quanto stabilito dall'art. 122 del D.lgs. n. 36/2023 ed oltre agli altri casi previsti dal presente capitolato, il Comune si riserva il diritto di chiedere la risoluzione del contratto, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, senza ricorso ad atti giudiziari, nei seguenti casi:

- prestazioni non conformi a quanto previsto nel presente capitolato;

- inadempienze gravi per prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite riscontrate per due mesi consecutivi;
- gravi e continue violazioni di legge da parte dell'appaltatore degli obblighi contrattuali, non regolate in seguito a diffida formale da parte del Comune;
- fallimento, messa in liquidazione od apertura di altra procedura concorsuale a carico dell'appaltatore;
- mancato rispetto degli obblighi assicurativi, previdenziali ed assistenziali nei confronti del personale dipendente;

In ogni caso la risoluzione del contratto determinerà l'incameramento della cauzione con riserva del risarcimento dei danni.

Articolo 14. Recesso unilaterale.

Il Comune si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto per sopravvenute esigenze di interesse pubblico previa disdetta da comunicare all'affidatario mediante comunicazione scritta almeno un (1) mese prima della data del recesso, senza diritto della controparte ad alcun corrispettivo per il recesso medesimo.

Articolo 15. Controlli

L'amministrazione Comunale potrà svolgere, anche per mezzo di incaricati di sua fiducia, in qualsiasi momento e senza necessità di preavviso, appositi controlli volti ad accertare il regolare svolgimento dell'attività nonché il corretto utilizzo dei locali, degli impianti e delle attrezzature. A tal fine gli incaricati dal Comune hanno diritto di accedere, in qualunque momento, ai locali oggetto della presente concessione e dovranno segnalare le carenze riscontrate.

Articolo 16. Chiusura del locale

L'amministrazione Comunale potrà chiudere il locale per motivi di sicurezza, ordine ed igiene pubblica senza che ciò possa costituire ragione per la richiesta di indennizzo o risarcimento di sorta da parte dell'affidatario.

Articolo 17. Spese Contrattuali e oneri diversi.

Tutte le spese di contratto, di bollo, di registrazione, accessori e conseguenti, nessuna esclusa, saranno interamente a carico dell'Impresa affidataria che, prima della stipula del contratto dovrà provvedere ad effettuare il relativo versamento.

Articolo 18. Foro Competente.

Ogni controversia relativa all'interpretazione e all'esecuzione della presente Capitolato sarà devoluta al giudice competente del Foro di Bari. È esclusa la competenza arbitrale.

Articolo 19. Rinvio.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato trovano applicazione le norme del Codice Civile ed ogni altra vigente disposizione in materia.

Articolo 20. Trattamento dati sensibili.

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n.2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati

personali” e ss mm e ii, del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

Tutti i trattamenti di dati personali a cui si riferisce la presente informativa sono effettuati dal Comune di Giovinazzo, in qualità di titolare del trattamento, che informa, ai sensi dell’art. 13 Regolamento UE n.2016/679 (in seguito, “GDPR”), che i dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

Finalità del trattamento: il Titolare tratta i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento) – in seguito, "dati personali" (o anche "dati") comunicati dall’O.E. per dare esecuzione ad un contratto in cui l'interessato è parte o per dare esecuzione a misure precontrattuali.

Tutti i dati che vengono comunicati dagli interessati, o che il Comune acquisisce da terzi, saranno utilizzati esclusivamente per la gestione dei rapporti contrattuali e pre-contrattuali con gli interessati, per adempiere ad obblighi delle normative sovranazionali, nazionali, regionali e regolamentari che disciplinano l’attività istituzionale del Comune ed eventualmente per finalità di rilevanti interessi pubblici, connessi allo svolgimento dei rapporti. I motivi appena esposti costituiscono la base giuridica del relativo trattamento (cfr. art. 6 co. 1 lett. b, c ed e del GDPR, nonché art. 9 co. 2 lett. g del GDPR).