

PROGETTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE, DI ACCOGLIENZA, DI PROMOZIONE E DI PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI JESOLO ANNI 2019 – 2021

ai sensi dell'Art.23 commi 14 e 15 del D.Lgs.50/2016 e s.m.i che comprende:

Capitolato Parte I (Schema contrattuale), parte II (Descrizione delle prestazioni/ Servizi), parte III (Requisiti per la partecipazione). **CIG 7889519D07**

Responsabile del Procedimento (RUP): Dott.ssa Giulia Scarangella

Relazione tecnica

La giunta comunale di Jesolo, con la delibera n. 387 del 23/12/2014, ha approvato lo schema del protocollo d'intesa per la costituzione della organizzazione di gestione della destinazione turistica (OGD) denominata "Jesolo Eraclea" e che la giunta regionale del Veneto ha riconosciuto con la delibera n. 216 del 24/02/2015.

L'organizzazione di gestione della destinazione turistica (OGD) denominata "Jesolo Eraclea", in data 7/08/2015, ha approvato l'individuazione del soggetto attuatore per le funzioni di informazione ed accoglienza nel Consorzio di imprese turistiche JesoloVenice – componente esso stesso della medesima OGD – e successivamente con deliberazione di giunta comunale n. 359 del 15/12/2015 è stato approvato lo schema di convenzione per affidare il servizio di informazione ed accoglienza turistica del comune di Jesolo al soggetto attuatore individuato nel Consorzio di imprese turistiche JesoloVenice.

Il Comune di Jesolo, valutato il dato di evidente aumento del flusso turistico in ingresso in città, si è sentito specialmente motivato a scelte di miglioramento e potenziamento della qualità nel campo dell'informazione e dell'accoglienza turistica.

In data 26 gennaio 2016, con deliberazione di giunta comunale n. 7, il comune di Jesolo e la Regione del Veneto hanno approvato e sottoscritto un accordo di collaborazione per la gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica, con la quale è stata conferita al Comune di Jesolo la gestione dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica di destinazione, e affidata la gestione operativa al Consorzio di imprese turistiche JesoloVenice fino al 31/12/2017.

Tale affidamento, poi, con determinazione dirigenziale n. 146 del 30/01/2018 è stata prorogato fino al 31/12/2018.

Con oltre 5,2 milioni di presenze turistiche, Jesolo costituisce una delle spiagge più frequentate dell'Alto Adriatico, non solo per la vicinanza con Venezia, ma come località di mare in grado di soddisfare le esigenze di viaggiatori eterogenei provenienti soprattutto dal nord Europa.

Le nuove strutture ricettive a 5 stelle, il rinnovamento urbanistico, le attrattive enogastronomiche, i servizi offerti, le proposte commerciali della moda danno a Jesolo tutte le peculiarità, le caratteristiche e la possibilità di affermarsi come punto di riferimento della costa veneziana.

Dal punto di vista naturalistico Jesolo è abbracciata dall'acqua: il mar Adriatico a sud, a nord la Laguna Nord parte del Patrimonio dell'Umanità Unesco, ad est il fiume sacro alla Patria la Piave, ed a ovest il Sile che collega Jesolo all'entroterra grazie alla recente inaugurazione della linea di navigazione Litoranea Veneta, che apre ad una nuova frontiera di turismo, quello degli houseboat.

Per motivi sopracitati Jesolo ha attivato una collaborazione, mediante l'approvazione di apposita convenzione ex art. 30 del D.Lgs 267/2000, che rilanci e potenzi l'offerta dei servizi di informazione ed accoglienza turistica, nell'ottica proposta dalla Regione del Veneto sia con la L.R. 11/2013 “ Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto”, sia con la Deliberazione della Giunta regionale n. 2287/13 che ha tracciato le linee guida ed i criteri fondamentali in materia.

Il servizio di informazione ed accoglienza turistica viene svolto presso l'ufficio IAT di Destinazione, ubicato nei locali messi a disposizione dal Comune presso il Kursaal di piazza Brescia n. 13, ed è attualmente organizzato in modo tale da garantire una buona accoglienza attraverso una informazione coordinata partecipata e integrata di tutti i servizi, le attrazioni ed i prodotti offerti dal territorio.

I locali dove attualmente è ubicata la sede dello IAT sono di proprietà della Città Metropolitana di Venezia, identificato al catasto del comune di Jesolo con foglio 70 – mappale 347, con i beni, gli impianti e le installazioni ivi presenti.

Il comune ha l'esclusiva disponibilità del manufatto ai sensi di quanto previsto dal contratto di comodato d'uso gratuito, approvato con deliberazione di giunta comunale n. 297 del 10/11/2015, stipulato con la Provincia di Venezia il 01/02/2016 Rep. N. 6794, con scadenza il 31/01/2035.

I locali destinati allo IAT, evidenziati nella planimetria allegato sub A) al progetto sono distinti in n. 5 uffici, 1 bagno, 1 sala mosaici, 1 magazzino.

Le specifiche dei compiti, la descrizione puntuale dei servizi che il comune intende affidare e lo schema contrattuale sono contenuti nel presente documento alla sezione “Capitolato Speciale Parte I, Parte II”.

Considerato che il servizio di cui trattasi viene appaltato per la prima volta, nella presentazione dell'offerta, è necessario considerare il contenuto delle “linee strategiche di destinazione” del Destination Management Plan 2016-2019 dell'OGD Jesolo-Eraclea, che individua i principi di carattere generale che devono essere osservati nella programmazione strategica del territorio, che interessa tutti gli operatori della filiera turistica.

Per dare attuazione alle azioni previste dal Destination Management Plan dell'OGD Jesolo-Eraclea, l'appaltatore dovrà presentare un “Piano promozionale IAT biennale” in fase di gara.

L'appaltatore, nella redazione del “Piano promozionale IAT biennale” dovrà prevedere delle azioni specifiche che realizzino l'obiettivo strategico di promuovere in modo innovativo, partecipato, coordinato ed unitario l'offerta complessiva della Destinazione, tenendo conto delle specifiche richieste nell'art. 2 e art.3 del capitolato Parte II, e del movimento turistico (dati della Regione Veneto) nella destinazione Jesolo.

Le risorse del bilancio comunale stanziare e destinate al “Piano promozionale IAT biennale” delle attività sono

pari a € 400.000, iva esclusa.

Tali risorse saranno attribuite dall'anno 2020 in quanto per l'anno 2019 il piano di promozione della città sarà realizzato dal Consorzio di Imprese Turistiche Jesolo Venice.

L'appaltatore ha facoltà di reperire e destinare altre risorse pubbliche (fondi regionali, statali e dell'Unione europea) e/o private (es. quote di operatori privati che intendono partecipare alle fiere turistiche, sponsor, ecc..) per attività che integrino il "Piano promozionale IAT biennale" a condizione che siano potenzialmente di interesse della Destinazione turistica Jesolo e dell'ente pubblico finanziatore.

L'appaltatore dovrà inoltre realizzare un "Piano Operativo Annuale IAT", che potrà comprendere delle attività migliorative finanziabili con risorse extra bilancio comunale, che dovrà essere proposto all'ente pubblico finanziatore entro il 31 marzo di ciascun anno di vigenza dell'appalto, allo scopo di condividere e sviluppare le attività proposte in sede di gara, e contenute nel "Piano Promozionale IAT 2019-2021".

Il comune approverà il "Piano Operativo Annuale IAT" annuale entro il 30 aprile di ciascun anno di vigenza dell'appalto, previo parere dell'OGD di Jesolo-Eraclea.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

Il servizio di informazione e di accoglienza turistica deve essere reso secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti. Il servizio di informazione e accoglienza turistica comprende le attività di *front-office* e di *back-office*, così come descritte di seguito, di interesse per le organizzazioni locali pubbliche e private:

- erogazione di informazioni turistiche;
- vendite pubblicazioni, biglietti, pass, card turistiche;
- prenotazione dei servizi turistici quali guide, tour, visite;
- verifica disponibilità del ricettivo per i pernottamenti;
- distribuzione materiale informativo;
- attivazione di un sistema di gestione delle richieste, che potrà essere realizzato anche attraverso dei totem digitali.

Attività di *front office*:

A. Accoglienza del turista

A.1 Diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingua italiana e in lingue estere (tra cui almeno l'inglese e il tedesco), relative all'offerta territoriale di ambito comunale, provinciale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, culturali e congressuali etc.

A.2 Assistenza diretta al turista in ordine alle indicazioni su come muoversi nella località e sul

territorio e suggerimento su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza.

A.3 Orientamento al turista per usufruire delle potenzialità del territorio.

A.4 Indicazioni complete su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del Comune.

A.5 Informazioni su trasporti, logistica e servizi: orari ferroviari, di linee di pullman e di imbarcazioni relativamente al territorio comunale, provinciale, regionale.

A.6 Distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc.).

A.7 Assistenza al turista, sia in lingua italiana che estera (tra cui almeno inglese e tedesco), su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari e assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno o per eventi imprevisti come furti, scioperi, guasti, ecc..

A.8 Raccolta di segnalazioni e reclami.

A.9 Assistenza per la ricerca e prenotazione di posti letto per pernottamento nelle strutture ricettive , senza costi di intermediazione a carico del turista/visitatore.

A.10 Garantire uniformità nel servizio e nella qualità delle informazioni avvalendosi del Destination Management System – deskline 3.0 – messo a disposizione dalla regione del Veneto agli uffici IAT per la gestione integrata di tutte le informazioni necessarie al turista in qualsiasi località del Veneto e promuovere i principali eventi di valenza regionale sul sito www.veneto.eu.

A.11 Supporto al turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti e organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza.

A.12 Consultazione *on line* del sito internet turistico regionale www.veneto.eu e di altri portali informativi, per fornire informazioni in tempo reale su orari ferroviari, autolinee, servizi vari, eventi speciali, etc.

A.13 Distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio e della regione Veneto.

B. Gestione richieste

B.1 Ricezione di tutte le richieste di informazione turistica pervenute al Comune e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo modalità concordate con il dirigente dell'unità organizzativa turismo del Comune.

B.2 Gestione del *database* indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione della posta ordinaria.

B.3 Elaborazione di statistiche circa la quantità e tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste (sito, email, telefono, posta).

C. Materiale informativo

C.1 Monitoraggio del materiale istituzionale in uscita e gestione *report* statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, associazioni e Enti e invii postali. Gestione dell'approvvigionamento del magazzino del materiale da porre in distribuzione con tempestiva segnalazione al Comune in caso di esaurimento delle scorte.

C.2 Aggiornamento e revisione generale e produzione in proprio del materiale informativo cartaceo in

distribuzione presso il *front-office* di cui a titolo esemplificativo si indicano: elenco strutture alberghiere, elenco agenzie immobiliari, elenco strutture ricettive all'aperto, calendari eventi, orari, guide territoriali, approfondimenti tematici, etc.

C.3 Distribuzione del materiale informativo messo a disposizione dal Comune e altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc.).

Il Comune si riserva la possibilità di verificare che il materiale informativo posto in distribuzione sia conforme alle disposizioni della presente convenzione.

D. Altre attività

D.1 Disponibilità alla partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure a corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dalla Regione Veneto, dal comune di Jesolo o altri soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici.

D.2 Gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte.

D.3 Raccolta e trasmissione al Comune di *report* trimestrali dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza.

D.5 Evasione di richieste e prenotazioni telefoniche, via e-mail o via fax o via web relative a sistemazioni alberghiere ed extra alberghiere, servizi offerti, ristorazione, esercizi commerciali, itinerari, punti di interesse, locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento, etc.

Attività di *back-office*:

L'appaltatore dovrà garantire:

A.1 il potenziamento dell'attività di comunicazione territoriale e di redazione web del sito turistico commerciale www.jesolo.it, in accordo con le strategie di promozione turistica definite dal Comune e dall'OGD Jesolo-Eraclea.

A.2 La realizzazione e la stampa annua di 15.000 mappe informative della Città di Jesolo, nel formato ritenuto più idoneo, da distribuire gratuitamente.

La realizzazione e la stampa di 10.000 guide/*dépliant* della Città di Jesolo, nel formato ritenuto più idoneo, con informazioni sul territorio, elenco del ricettivo, informazioni utili, da distribuire gratuitamente e disponibile in italiano, inglese e tedesco.

La realizzazione e la stampa annua di 7.000 libretti "Guida agli eventi", nel formato ritenuto più idoneo, da distribuire gratuitamente, che presenti tutta l'offerta di intrattenimento della località.

L'appaltatore dovrà inoltre garantire la stampa di materiale turistico, oltre a quello già previsto dal presente Capitolato in distribuzione presso lo IAT, su indirizzo e tematizzazione indicate dalla Regione Veneto e dall'amministrazione aggiudicante, per necessità del settore, nelle tipologie e quantitativi concordati con l'amministrazione aggiudicante, da distribuire ad esempio a fiere o meeting turistici.

STAMPATO TIPO 1

Formato aperto A3 (cm. 29,7x42) formato chiuso 10x21 stampa 4colori f/r. su carta patinata 95 gr. Con

piegatura. Da prevedere almeno in 3 lingue (italiano, inglese, tedesco)

STAMPATO TIPO 2

Formato A3++ (cm. 45X32) stampa 4 colori f/r su carta usomano 100 gr. collata su lato lungo (blocco di 100 fogli). Da prevedere almeno in 3 lingue (italiano, inglese, tedesco)

Altre attività e funzioni da svolgere.

1. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, l'appaltatore può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, merchandising, etc.), previo nulla osta del Comune che dovrà esprimersi entro quindici giorni dalla richiesta effettuata dall'appaltatore. Decorso il citato termine lo stesso si intende espresso per silenzio assenso.
2. L'appaltatore, in particolare, nel rispetto della normativa vigente, potrà – assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale – esercitare all'interno dell'Ufficio IAT una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici.

In particolare potrà, previa nulla osta del Comune su quanto posto in vendita:

- svolgere attività di Bookshop, un servizio consistente nella vendita di cartoline, poster, merchandising, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali, moda e costume, fotografia, studi di estetica e critica, anche letteraria e musicale.

La vendita dovrà riguardare in particolar modo guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della località e della regione, pubblicazione di didattica museale e di itinerari culturali territoriali;

- svolgere attività di vendita di merchandising della destinazione e del territorio legato anche alle produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo ma anche giochi, giocattoli, oggetti d'arte applicata;

- svolgere attività di accoglienza turistica di rappresentanze ed autorità che il Comune di Jesolo intenda occasionalmente invitare, con presentazione e degustazione di prodotti tipici;

- svolgere attività di gestione delle sale dell'annesso centro congressi denominato "Kursaal" secondo le modalità ed i corrispettivi determinati dal Comune di Jesolo. L'appaltatore dovrà garantire a titolo gratuito alla società San Servolo Servizi srl, partecipata della Città Metropolitana di Venezia, la possibilità di utilizzare a titolo gratuito le sale congressi del centro suddetto per un numero massimo di 20 (venti) giornate all'anno previa richiesta scritta con preavviso di 30 (trenta) giorni così come previsto nel contratto di comodato d'uso gratuito sottoscritto con la città Metropolitana di Venezia.

Al comune di Jesolo saranno, invece, riservate n. 60 (sessanta) giornate di utilizzo gratuito;

- vendere biglietti e ticket per i servizi della destinazione e del territorio relativi a iniziative di intrattenimento culturale, artistiche, sportive, di spettacolo e turistiche di vario genere;

- installare distributori automatici di bevande e/o prodotti alimentari presso gli uffici IAT e presso l'annesso centro congressi denominato "Kursaal";
- vendere o distribuire gratuitamente Card/tessere di vari circuiti promozionali;
- collaborare con gli IAT della Regione per aggiornamenti sulla ricettività alberghiera e sulle varie iniziative.

I proventi derivanti dalla gestione delle sale del Centro Congressi Kursaal, al netto dei costi di diretta imputazione, dovranno essere rendicontati dall'appaltatore al Comune di Jesolo entro il 31/01 di ciascun esercizio e saranno posti in detrazione dall'importo dovuto all'appaltatore nella prima fattura utile.

SERVIZI TRASVERSALI E SERVIZI INTEGRATI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA

L'appaltatore dovrà proporre, progettare e implementare nuovi strumenti informativi e promozionali dedicati allo sviluppo del concetto "Jesolo Experience", identificando chiaramente il concetto di un territorio dove tutto si traduce in esperienza.

Questa specifica strategia di promozione e comunicazione sarà contenuta nel "Piano promozionale IAT biennale", il quale dovrà realizzare i seguenti obiettivi strategici:

- diversificare l'offerta della destinazione accrescendo il paniere delle offerte e la quota di "turismi" attraverso "Pacchetti di servizi turistici predefiniti" da proporre ai turisti in occasione di eventi o periodi speciali in città quali ad esempio: Natale, Air Show, concerti di alto livello, eventi sportivi o altro che prevedano soluzioni di pernottamento, escursioni organizzate, ecc..
- prevedere, in accordo con il Comune di Jesolo e con i Consorzi riconosciuti dalla l.r. n.11 del 14/06/2013, la partecipazione del personale dell'impresa aggiudicataria ad almeno 4 fiere all'anno a carattere internazionale del settore turistico, delle quali almeno 2 con sede di svolgimento all'estero;
- organizzare e/o supportare, su espressa richiesta dell'amministrazione aggiudicante, eventi e iniziative di sensibilizzazione del target turistico come educational tours, press meeting e conference, visite guidate, servizi di trasporto, transfer, servizi di accompagnamento, assistenza e permanenza sul territorio, individuazione location per meeting ecc. per troupe Tv e altri media e/o soggetti veicolatori di interessi promozionali per la città;
- supportare lo sviluppo dei progetti turistici, su richiesta e coordinamento del Comune di Jesolo, e promuovere azioni finalizzate allo sviluppo di relazioni stabili di collaborazione tra enti e operatori del sistema turistico locale partecipando ai tavoli appositamente costituiti dall'amministrazione aggiudicante;
- potenziare la comunicazione digitale attraverso il coinvolgimento di influencer e blogger ;
- promuovere azioni di coordinamento con gli altri IAT del territorio regionale finalizzate allo scambio informativo e alla definizione di standard comuni di servizio e comunicazione;
- sviluppare un sistema di relazioni con il sistema ricettivo, museale e degli operatori economici operanti nell'ambito turistico per integrare l'offerta turistica (ristoranti, commercianti, guide turistiche, taxisti ecc.);

- aggiornare annualmente gli operatori del settore relativamente alle dinamiche del turismo locale e nazionale attraverso l'organizzazione di seminari dedicati in collaborazione con l'amministrazione aggiudicante.

QUANTIFICAZIONE DEL COSTO DEL SERVIZIO

SERVIZI APPALTATI:

L'importo dell'appalto, come specificato dall'art.3 Parte I del capitolato, è pari ad € 2.205.000,00 come di seguito specificato.

| Voce di spesa | Fondi Bilancio Comunale |
|---|---|
| Importo dal 01/10/2019 fino al 30/09/2021 | € 980.000,00 |
| Opzione rinnovo per ulteriori due anni | € 980.000,00 |
| Proroga tecnica (n. 6 mesi) | € 245.000 |
| Totale | € 2.205.000,00 (iva esclusa) |

L'importo è stato calcolato tenendo conto dell'analisi dei costi di seguito descritta, suddivisa in costi del personale (per il periodo 01/10/2019 -30/09/2021) ed in costi biennali per ciascuna tipologia di spesa.

Tabella A) Ripartizioni costi tra spese del personale, spese per prestazioni servizi/acquisto beni, spese per marketing territoriale e promozione turistica

| Fattore produttivo | Costi |
|---------------------------------------|---|
| Spese per il personale | € 490.000,00 |
| Spese per acquisto beni e servizi | € 60.000,00 |
| Spese di funzionamento | € 30.000,00 |
| Spese per Mktg e promozione turistica | € 400.000,00* |
| Totale | € 980.000,00 (iva esclusa) |

*Tali risorse saranno attribuite dall'anno 2020 in quanto per l'anno 2019 il piano di promozione della città sarà realizzato dal consorzio di promozione Jesolo Venice.

Il costo annuo del personale di € **245.000,00**, è stato calcolato tenendo conto dei livelli retributivi sottoindicati e previsti dal vigente contratto nazionale collettivo Terziario del commercio. Potranno altresì essere previste indennità di superminimo.

Si riporta in calce il prospetto del personale attualmente in servizio (n.6 unità), di cui n.2 a part-time al 50%, presso l'attuale gestore del servizio di informazione ed accoglienza turistica (Consorzio imprese turistiche JesoloVenice) e la proiezione annua dei costi tenendo conto di un'unità di personale aggiuntiva rispetto ai 6 attuali. La figura aggiuntiva avrà il ruolo di responsabile tecnico che fungerà da referente e che opererà in accordo con il dirigente dell'u.o. Turismo del comune di Jesolo provvedendo a coordinare tutti i servizi che saranno espletati.

| Mansione | Contratto applicato | Ore settimanali | Liv. | Tempo | Costo stimato annuo |
|---|----------------------------|------------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| Impiegato/a Responsabile | CCNL Terziario | 40 | 001 | pieno | € 58.000,00 |
| Impiegato/a Addetto front office e back office | CCNL Terziario | 40 | 003 | pieno | € 44.000,00 |
| Impiegato/a Addetto front office e back office n. 3 unità | CCNL Terziario | 40 | 004 | pieno | € 99.000,00 |
| Impiegato/a Addetto front office e back office n. 2 unità | CCNL Terziario | 40 | 004 | Part-time 50% | € 44.000,00 |
| Totale | | | | | € 245.000,00 |

L'organizzazione complessiva dei servizi è curata dal Settore Attività Produttive e tributi, U.O. TURISMO del Comune di Jesolo (Tel.0421/359357 - mail: turismo@comune.jesolo.ve.it)
 Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Giulia Scarangella

Tra il Comune di Jesolo e il personale dell'impresa aggiudicataria non si instaurerà alcun tipo di rapporto giuridico di lavoro.

Sono allegati al presente progetto divenendone parte integrante e sostanziale:

- 1) Planimetria ufficio IAT destinazione Jesolo **allegato sub A** al progetto, ad eccezione della sala esposizioni mosaici e relativo ufficio;
- 2) Regolamento dell'OGD Jesolo-Eraclea **allegato sub B** al progetto;
- 3) Destination Management Plan OGD Jesolo-Eraclea **allegato sub C** al progetto;
- 4) allegato A della deliberazione di Giunta regionale n.2287 del 10/11/2013 – **allegato sub D** al progetto.
- 5) Codice di comportamento del Comune di Jesolo approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 5 del 26.01.2016- **allegato sub E**.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE, DI ACCOGLIENZA, DI PROMOZIONE E DI PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI JESOLO ANNI 2019 - 2021

INDICE GENERALE

PARTE I: SCHEMA CONTRATTUALE

ART. 1 OGGETTO

ART. 2 DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO

ART. 3 IMPORTO CONTRATTUALE E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

ART. 4 DURATA DEL CONTRATTO

ART. 5 MODALITA DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

ART. 6 DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO

ART. 7 AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 8 MODALITA DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 9 SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

ART. 10 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

ART. 11 ATTREZZATURE E ARREDI

ART. 12 SPESE GESTIONALI

ART. 13 SOPRALLUOGO

ART. 14 PRIVACY

ART.15 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

ART. 16 OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 17 REVISIONE PREZZI

ART. 18 DETERMINAZIONE NUOVI PREZZI

ART.19 SUBAPPALTO

ART. 20 GARANZIA DEFINITIVA

ART. 21 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'IMPRESA

ART. 22RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE

ART. 23TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

ART. 24 MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEL LAVORO

ART. 25 PENALI

ART. 26 RECESSO

ART. 27 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER DEFICIENZE DEL SERVIZIO

ART. 28 VERIFICA DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO

ART. 29 STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE IMPOSTE E TASSE

ART. 30DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO

ART. 31 FALLIMENTO

ART. 32 VARIAZIONI DELLA RAGIONE SOCIALE

ART. 33 CASI DI FORZA MAGGIORE

ART. 34 DANNI

ART. 35 RICHIAMI NORMATIVI

ART. 36 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

PARTE II: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI

ART. 1 ORARIO E SEDE DEI SERVIZI

**ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO IAT DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA
TURISTICA DI JESOLO**

ART. 3 SERVIZI TRASVERSALI E SERVIZI INTEGRATI DI PROMOZIONE

ART. 4 NORME GENERALI PER IL PERSONALE

ART. 5 FUNZIONI DI AGENTE CONTABILE

PARTE III: REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

PARTE I: SCHEMA CONTRATTUALE

ART. 1 OGGETTO

Il presente contratto ha per oggetto la gestione del Servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica, con sede in piazza Brescia n. 13, con l'interesse primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio di Jesolo.

Per le caratteristiche e le prestazioni richieste complessivamente e per ciascun servizio si rimanda alle specifiche di cui alla **PARTE II: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI**.

ART. 2 DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO

Sono parte integrante del presente contratto:

- a) il Capitolato speciale d'appalto in tutte le sue componenti e i relativi allegati;
- b) il bando di gara;
- c) il disciplinare di gara;
- d) l'offerta tecnica dell'Impresa aggiudicataria;
- e) l'offerta economica dell'Impresa aggiudicataria;
- f) planimetria ufficio IAT destinazione Jesolo **allegato sub A** al progetto, ad eccezione della sala esposizioni mosaici e relativo ufficio;
- g) Regolamento dell'OGD Jesolo-Eraclea **allegato sub B** al progetto;
- h) Destination Management Plan OGD Jesolo-Eraclea **allegato sub C** al progetto;
- i) allegato A della deliberazione di Giunta regionale n.2287 del 10/11/2013 – **allegato sub D** al progetto;
- l) Codice di comportamento del Comune di Jesolo approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 5 del 26.01.2016- **allegato sub E**.

ART. 3 IMPORTO CONTRATTUALE

IMPORTO CONTRATTUALE POSTO A BASE DI GARA

L'importo del servizio posto a base di gara è definito in complessivi euro 980.000,00 (iva esclusa) di cui per costo della manodopera euro 490.000,00 e oneri della sicurezza per rischi da interferenza stimati pari a 0,00.

L'importo del costo della manodopera, in assenza delle tabelle aggiornate del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, come previsto dall'Art.23 comma 13 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i, per brevità d'ora innanzi "Codice", è stato definito facendo riferimento al vigente contratto nazionale collettivo Terziario del commercio.

ART. 4 DURATA DEL CONTRATTO E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

Il rapporto contrattuale avrà la durata di 24 mesi dalla data di comunicazione di avvio del servizio, prevista indicativamente dal 01/10/2019 al 30/09/2021, con possibilità di rinnovo, alle medesime condizioni, di

ulteriori 24 mesi per un valore complessivo quindi, di €1.960.000,00.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art.106, comma 12, del Codice, fino ad un valore stimato pari ad euro 392.000,00 (iva esclusa).

L'impresa aggiudicataria, previa richiesta scritta dell'Amministrazione aggiudicante, ai sensi dell'art.106 comma 11 del D.Lgs. 50/2016, avrà altresì l'obbligo di proseguire nella gestione, agli stessi prezzi, patti e condizioni di cui al presente contratto, qualora il contratto stesso venga a scadenza senza che l'Amministrazione giudicante abbia provveduto ad aggiudicare un ulteriore periodo contrattuale. La proroga è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi per un valore stimato fino ad un massimo di euro 245.000,00 (iva esclusa).

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, pertanto, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad euro 2.597.000,00 (iva esclusa) .

ART. 5 MODALITA DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

Nella valutazione delle offerte ricevute si adotterà, quale criterio di aggiudicazione, quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo il miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 del d.lgs. 50/2016.

Particolare rilevanza sarà dato al fattore “qualità” attribuendo a quest'ultimo il valore complessivo di punti 90 in quanto, considerate le risorse a disposizione, si prospetta l'opportunità di massimizzare il risultato ottenibile con tali risorse, stimolando così offerte e proposte progettuali innovative, in grado di corrispondere il più possibile agli obiettivi strategici e di sviluppo indicati. La scelta inoltre è avvalorata dal fatto che si tratta di servizi ad alta intensità di manodopera il cui costo del lavoro è preponderante rispetto ad altre categorie di costo e, pertanto, attribuire punti 10 al fattore prezzo.

Gli introiti derivanti dalle attività di pro-commercializzazione e/o vendita di biglietti o di altre attività di co-marketing, ad eccezione di quelli derivanti dalla gestione delle sale del Centro Congressi Kursaal, che il gestore riuscirà a realizzare, rimarranno appannaggio esclusivo dell'affidatario e reinvestiti in attività utili ai servizi oggetto del bando.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

| | PUNTEGGIO MASSIMO |
|-------------------|-------------------|
| Offerta tecnica | 90 |
| Offerta economica | 10 |
| TOTALE | 100 |

Il punteggio totale sarà assegnato con la seguente formula:

$$P_{tot} = A_i + B_i$$

Dove:

P_{tot} è il punteggio complessivo;

A_i è il punteggio attribuito al criterio economico;

B_i è il punteggio attribuito ai criteri qualitativi;

Il contratto sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il punteggio Ptot maggiore.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

OFFERTA TECNICA => max 90 punti come di seguito attribuiti:

| CRITERI DI VALUTAZIONE (riferiti agli articoli del capitolato speciale) | CRITERI MOTIVAZIONALI E MODALITÀ ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO | PUNTEGGI MASSIMI |
|--|--|-----------------------------|
| <p>QUALITÀ TECNICA DEL PROGETTO</p> <p>L'operatore economico deve allegare una relazione, max 4 facciate formato A4, in cui descrive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità organizzative del servizio di informazione ed accoglienza turistica, descrivendone le fasi e i processi in cui intende articolarlo in conformità a quanto previsto dal Capitolato art.1 e art. 2; - i servizi trasversali che l'operatore economico intende sviluppare per integrare il servizio di informazione ed accoglienza turistica in conformità a quanto previsto dal Capitolato art. 3. | <p>La Commissione giudicatrice attribuirà i coefficienti sulla base dei seguenti CRITERI MOTIVAZIONALI:</p> <p>Completezza dell'analisi delle diverse fasi di svolgimento del servizio: Front office, Back office distribuzione di materiale informativo e promozionale; marginale attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio in conformità con quanto previsto dall' allegato A della delibera della Giunta regionale n. 2287 del 10/11/2013 allegato sub D al capitolato.</p> <p>La Commissione inoltre valuterà la completezza della proposta organizzativa relativa ai servizi trasversali: massimo punti 30</p> <p>Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula: $P = mc \times 30$</p> <p>Dove mc è la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dalla Commissione giudicatrice*.</p> | 30 |
| <p>INTEGRAZIONE ED AGGREGAZIONE</p> <p>L'operatore economico deve allegare una relazione, max 2 facciate formato A4, in cui descrive le modalità con le quali intende favorire i processi di integrazione e aggregazione degli operatori con le componenti socio economiche del territorio (filiera agricola, cultura commercio, sport, inclusione sociale, ecc), allo scopo di creare nuovo "valore" per lo sviluppo socio economico dell'intera destinazione di Jesolo e delle sue filiere.</p> <p>Vanno elencate anche le possibili attività di</p> | <p>La Commissione giudicatrice attribuirà i coefficienti sulla base dei seguenti CRITERI MOTIVAZIONALI: Qualità, efficacia, realizzabilità del piano di aggregazione e di integrazione in relazione a quanto previsto dall' art. 2 e art.3 con particolare riferimento alla realizzazione delle attività migliorative ulteriori che prevedano la realizzazione di nuovi prodotti e la realizzazione di progetti complementari alla realizzazione dei servizi oggetto del presente capitolato sviluppando un sistema di relazioni con</p> | 10 |

| | | |
|---|---|-----------|
| <p>promo-commercializzazione della località per incrementare l'offerta turistica di Jesolo.</p> | <p>l'intero sistema turistico locale.</p> <p>Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula: $P = mc \times 10$ Dove mc è la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dalla Commissione giudicatrice*.</p> | |
| <p>MARKETING TERRITORIALE E PROMOZIONE TURISTICA</p> <p>Definizione di un “Piano Promozionale IAT biennale” e del “Piano operativo annuale IAT” e organizzazione delle diverse azioni (fasi e processi). Descrivere le modalità organizzative delle diverse attività incluse nel piano, comprese eventuali attività migliorative con particolare riferimento allo sviluppo dell'azione comunicativa coordinata finalizzata alla promozione unitaria del territorio di Jesolo.</p> <p>L'operatore economico deve allegare una relazione, max 4 facciate formato A4, in cui descrive le modalità organizzative delle diverse attività incluse nel piano promozionale comprese eventuali attività migliorative ulteriori.</p> | <p>La Commissione giudicatrice attribuirà i coefficienti sulla base dei seguenti CRITERI MOTIVAZIONALI:</p> <p>Completezza e realizzabilità di un piano promozionale biennale, declinato in un piano operativo annuale, in relazione a quanto previsto dall'art. 3 del capitolato, con particolare riferimento allo sviluppo e all'attuazione di una forte azione comunicativa coordinata, finalizzata alla promozione di una immagine unitaria del territorio del Comune di Jesolo.</p> <p>La proposta deve essere coerente con le finalità, gli obiettivi e il contesto di riferimento del Destination management Plan (allegato sub C al capitolato).</p> <p>All'interno del piano dovranno essere previste delle attività migliorative attuabili, in coerenza con le attività incluse nel piano promozionale biennale: massimo punti 30</p> <p>Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula: $P = mc \times 30$</p> <p>Dove mc è la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dalla Commissione giudicatrice*.</p> | <p>30</p> |
| <p>MODELLO ORGANIZZATIVO ATTIVATO</p> <p>L'operatore economico deve allegare una relazione max 2 facciate formato A4 nella quale dovrà descrivere il modello generale organizzativo che ritiene di adottare, con un organigramma che espliciti numero, ruolo e qualifica professionale dei singoli operatori impiegati, del piano formativo, del sistema della rilevazione della qualità percepita e della gestione e segnalazioni dei reclami.</p> | <p>La Commissione giudicatrice attribuirà i coefficienti sulla base dei SEGUENTI CRITERI MOTIVAZIONALI:</p> <p>Completezza ed efficacia dell'assetto organizzativo proposto, del piano formativo, del sistema di rilevazione della qualità percepita e della gestione e segnalazione dei reclami.</p> <p>Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula:</p> | <p>10</p> |

| | | |
|--|--|----|
| | $P = mc \times 10$ Dove mc è la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dalla Commissione giudicatrice*. | |
| <p>DIVERSIFICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA E SVILUPPO DI STRUMENTI INFORMATIVI E PROMOZIONALI</p> <p>L'operatore economico deve allegare una relazione, max 2 facciate formato A4, in cui vengono descritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di sviluppo e promozione di pacchetti di servizi turistici predefiniti da proporre in occasione di grandi eventi, - lo svolgimento del servizio di accompagnamento, assistenza e permanenza sul territorio di troupe tv o altri media che intendono promuovere la località, - la tipologia di strumenti informativi e promozionali che l'operatore intende sviluppare per affermare il concetto di "Jesolo Experience", identificando chiaramente il concetto di un territorio dove tutto si traduce in esperienza, in conformità a quanto previsto dal Capitolato e dal Progetto dei servizi. | <p>La Commissione giudicatrice attribuirà i coefficienti sulla base dei seguenti CRITERI MOTIVAZIONALI:</p> <p>Predisposizione di pacchetti turistici per incentivare concrete esperienze da proporre a diverse categorie di utenti non residenti, potenzialmente interessati alla località (nella bassa stagione e nel periodo di alta stagione).</p> <p>Nella costruzione dell'offerta turistica dovranno essere analizzati i diversi target della domanda turistica, i servizi integrabili ai punti di maggior interesse culturale e ambientale del territorio del comune di Jesolo.</p> <p>Nello sviluppo della strategia di promozione turistica dovranno essere descritti i nuovi strumenti informativi e promozionali che si intendono attivare: massimo 10</p> <p>Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula: $P = mc \times 10$</p> <p>Dove mc è la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dalla Commissione giudicatrice*.</p> | 10 |

* Al fine di rendere omogenea l'attribuzione dei punteggi agli elementi da valutare il singolo commissario procederà ad assegnare per gli elementi di valutazione sopraindicati un giudizio tra quelli sotto riportati, al quale corrisponde il rispettivo coefficiente:

| Giudizio | Coefficiente | Descrizione |
|------------|--------------|--|
| INADEGUATO | 0 | Questa valutazione si applica quando il servizio proposto è inadeguato rispetto a quanto richiesto dalla stazione appaltante ovvero presenta una non rispondenza alle aspettative della stazione appaltante. Questa valutazione si applica nel caso di assenza di elementi certi per la determinazione del punteggio. |
| SCARSO | 0,2 | Trattazione insufficiente e/o descrizioni lacunose che denotano scarsa rispondenza della proposta rispetto al tema costituente il parametro oggetto di valutazione rispetto ad alternative possibili. I vantaggi e/o benefici conseguibili dalla stazione appaltante non risultano chiari, e/o non trovano dimostrazione analitica o, comunque, non appaiono particolarmente |

| | | |
|-------------|-----|--|
| | | significativi. |
| SUFFICIENTE | 0,4 | Trattazione sintetica e/o che presenta alcune lacune, e/o non del tutto rispondente o adeguata alle esigenze della Stazione Appaltante contraddistinta da una sufficiente efficienza e/o efficacia della proposta rispetto il tema costituente il parametro oggetto di valutazione rispetto ad alternative possibili. I vantaggi e/o benefici conseguibili dalla stazione appaltante non risultano completamente chiari, in massima parte analitici ma comunque relativamente significativi. |
| DISCRETO | 0,6 | Trattazione completa ma appena esauriente o, pur esauriente, non del tutto completa, rispetto alle esigenze della Stazione Appaltante contraddistinta da una discreta efficienza e/o efficacia della proposta rispetto il tema costituente il parametro oggetto di valutazione rispetto ad alternative possibili. I vantaggi e/o benefici conseguibili dalla stazione appaltante risultano abbastanza chiari, in massima parte analitici ma comunque significativi. |
| OTTIMO | 0,8 | Trattazione completa dei temi richiesti, con buona rispondenza degli elementi costitutivi dell'offerta alle esigenze della Stazione Appaltante e buona efficienza e/o efficacia della proposta rispetto il tema costituente il parametro oggetto di valutazione rispetto ad alternative possibili. I vantaggi e/o benefici conseguibili dalla stazione appaltante risultano chiari, analitici e significativi. |
| ECCELLENTE | 1,0 | Il parametro preso in esame viene giudicato eccellente in quanto risulta del tutto aderente alle aspettative della S.A. La sua presentazione è più che esaustiva ed ogni punto di interesse viene illustrato con puntualità e dovizia di particolari utili ed efficaci in rapporto alla natura del parametro considerato. Le relazioni illustrano con efficacia le potenzialità dell'operatore economico ed evidenziano le eccellenti caratteristiche di offerta prestazionale. |

METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Con specifico riferimento al punteggio di 10 punti attribuibili in relazione al ribasso offerto, il soggetto che avrà offerto il prezzo più basso per l'esecuzione del servizio, avrà punti 10 (dieci), mentre gli altri offerenti avranno punteggi inversamente proporzionali secondo la seguente formula:

| IMPORTO A BASE DI GARA | PUNTEGGIO MAX | FORMULA ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO |
|---------------------------------------|---------------------|--|
| Importo a base di gara: € 980.000,00, | Massimo punti 10 | $P_{Min}/P_{i esimo} \times 10$ <p>Dove:</p> <p>P_{Min} = prezzo complessivo più basso tra tutte le offerte pervenute;</p> <p>$P_{i-esimo}$ = prezzo complessivo offerto dal concorrente i-esimo;</p> |

ART. 6 DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO

La sottoscrizione del contratto da parte dell'impresa aggiudicataria equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione del Capitolato speciale comprensivo di tutte le parti e dei suoi allegati, delle eventuali migliorie offerte in sede di gara, della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di appalti nonché di quelle che dovessero essere emanate nel periodo di vigenza del contratto.

Gli oneri di adeguamento, nessuno escluso, saranno a carico dell'Impresa aggiudicataria.

ART. 7 AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria, entro venti giorni dall'aggiudicazione, deve organizzarsi per la presa in carico del servizio la cui data di inizio deve, in ogni caso, essere concordata con la Amministrazione aggiudicante. Ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i, l'avvio all'esecuzione del servizio potrà essere effettuata, in via d'urgenza, anche prima della sottoscrizione del relativo contratto, dopo l'efficacia dell'aggiudicazione definitiva, mediante preavviso all'impresa aggiudicatrice di giorni 5 (cinque), previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'art. 21 del presente Capitolato. All'avvio dell'esecuzione del servizio verrà redatto apposito verbale a firma del RUP e dell'Impresa aggiudicataria. L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Amministrazione aggiudicante per l'avvio dell'esecuzione del servizio e qualora non adempia l'Amministrazione aggiudicante ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione.

ART. 8 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati nel rispetto delle modalità previste nella Parte II DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI.

L'Impresa aggiudicataria dovrà indicare con chiarezza il proprio domicilio al quale l'amministrazione giudicante invierà le comunicazioni inerenti il presente appalto, nonché il proprio indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC).

L'ufficio IAT dovrà disporre di personale in possesso di adeguata professionalità in materia di turismo e comprovata da titoli di studio ed esperienza lavorativa, di cui almeno 4 operatori in possesso del diploma di scuola superiore di secondo grado e con conoscenza linguistica certificata. Tale conoscenza può essere certificata o mediante possesso di diploma di scuola superiore di secondo grado ad indirizzo linguistico o mediante possesso di diploma di scuola superiore di secondo grado unitamente ad attestati di lingua straniera legalmente riconosciuti.

Al fine di assicurare un efficace coordinamento delle unità lavorative e una corretta supervisione delle attività svolte, è prevista l'assunzione di una ulteriore unità lavorativa che fungerà da referente e che opererà in accordo con il dirigente dell'u.o. Turismo del comune di Jesolo provvedendo a coordinare tutti i servizi che saranno espletati.

In caso di sua assenza o impedimento, l'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare tempestivamente il nominativo di un suo sostituto. Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienza, verranno rappresentate al referente della gestione e dovranno intendersi rivolte direttamente all'Impresa aggiudicataria.

Tale unità lavorativa sarà in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado unita ad una valida esperienza lavorativa, almeno decennale, in materia di redazione bilanci e contabilità. Avrà inoltre valide esperienze in materia di organizzazione e gestione del personale.

Tutto il personale impiegato dovrà avere capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base (pacchetto office, navigazione internet e gestione posta elettronica).

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare le prestazioni con personale professionalmente idoneo a garantire la corretta esecuzione dei servizi e si obbliga ad utilizzare, per lo svolgimento degli stessi, le professionalità sopra richieste.

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i l'impresa aggiudicataria si impegna ad assumere prioritariamente il personale occupato nel precedente appalto, qualora disponibile, a condizione che il numero, la qualifica e il possesso dei requisiti del personale medesimo siano armonizzabili con l'organizzazione dell'imprenditore subentrante e di quanto richiesto dal presente capitolato.

L'inquadramento economico sarà quello previsto dal contratto di categoria applicato, oltre ad eventuali superminimi da stabilire prima della sottoscrizione dei contratti individuali di lavoro.

L'amministrazione aggiudicante comunicherà, prima della sottoscrizione definitiva del contratto, i nominativi di tutte le unità lavorative assunte e dei rispettivi curricula. L'elenco di detto personale dovrà essere tempestivamente aggiornato e comunicato ad ogni variazione. In ogni caso il Comune ha facoltà di richiedere all'Impresa aggiudicataria la sostituzione di personale considerato professionalmente inadatto rispetto a quanto richiesto qui sopra.

Gli addetti al servizio di informazione ed accoglienza dovranno essere muniti di divisa aziendale, badge di riconoscimento con foto e con l'indicazione delle lingue straniere parlate.

Il personale dell'impresa aggiudicataria dovrà partecipare a momenti di incontro e coordinamento con dipendenti del Comune di Jesolo e di Enti e/o associazioni secondo le esigenze individuate dall'Amministrazione aggiudicante, almeno nel numero minimo obbligatorio di una media di **6 ore** mensili all'anno.

Non è consentito all'impresa aggiudicataria sospendere unilateralmente il servizio, ivi compresi i casi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione aggiudicante, o vi siano eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti da parte di quest'ultima. La sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempimento contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 28 del presente Capitolato.

Il personale utilizzato nei servizi di cui al presente appalto ed i collaboratori dell'impresa aggiudicataria, sono tenuti all'osservanza del Codice di Comportamento dei dipendenti del comune di Jesolo, in allegato alla documentazione di gara, e pertanto l'impresa aggiudicataria si impegna ad impartire idonee disposizioni in tal senso.

ART. 9 SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

In caso di sciopero dei propri dipendenti o di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sulla normale esecuzione del contratto, l'Impresa aggiudicataria sarà tenuta a darne comunicazione scritta all'Amministrazione aggiudicante ai sensi della normativa vigente, precisandone le ragioni e la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenerne i disagi all'utenza e alla collettività. L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore s'intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti, che le stesse non possano evitare.

ART. 10 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

I Servizi oggetto del presente appalto si svolgeranno presso la sede sita in piazza Brescia n. 13.

I locali devono essere visionati tramite sopralluogo.

I locali, sede dell'Ufficio di informazione e accoglienza turistica sopra indicati verranno consegnati all'impresa aggiudicataria nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, previa stesura di apposito verbale di consegna dei beni mobili e degli impianti, da firmare congiuntamente dalle parti, entro un mese dalla firma del relativo contratto di appalto. Dal verbale deve risultare l'obbligo dell'impresa aggiudicataria a mantenere i beni consegnati con diligenza ed in perfetta efficienza, alla loro custodia, decoro e buona conservazione. All'atto della riconsegna sarà redatto un nuovo verbale e l'Amministrazione aggiudicante potrà richiedere la rimessa in pristino nelle condizioni iniziali di ricevimento, salvo quei lavori eventualmente effettuati e preventivamente autorizzati dall'Amministrazione aggiudicante che le parti riterranno congiuntamente di miglioria.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato d'appalto, fatte salve specifiche richieste dell'Amministrazione aggiudicante. L'Amministrazione aggiudicante si riserva la facoltà di effettuare sopralluoghi nei locali che ospitano i servizi durante il corso del contratto per verificarne lo stato ed il loro corretto uso. Nessuna responsabilità e onere possono essere posti a carico dell'Amministrazione aggiudicante per eventuali ammanchi, guasti o deterioramento degli impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di proprietà dell'Impresa aggiudicataria.

ART. 11 ATTREZZATURE E ARREDI

L'attuale dotazione informatica e di arredi è la seguente:

| UFFICIO IAT E CENTRO CONGRESSI | Quantità |
|---|-----------------|
| NAS (Network Attached Storage) | 1 |
| Server | 1 |
| Switch 48 porte modulare | 1 |
| Personal Computer + Monitor LCD 22" di cui 2 portatili Per Sale centro congressi | 8 |

| | |
|--|----|
| Stampanti a colori A3 | 4 |
| Microsoft Office Home & Business 2016 | 8 |
| Antivirus | 1 |
| Microsoft Windows Server 2012 + 10 CAL | 1 |
| Servizi di posta elettronica in cloud | 10 |
| Servizio di back-up in cloud | 1 |
| Hotspot Guglielmo | 1 |
| Software di gestione | |
| Armadio Rack | 1 |
| Cablatura rete della struttura | 1 |
| fotocopiatore a colori stampa/copia/fax/scansione/e-mail | 1 |
| monitor TV 40 pollici | 1 |
| distruggidocumenti | 1 |
| schermo telato da controsoffitto con motore sala grande | 1 |
| schermo telato da controsoffitto con motore per sala media | 1 |
| schermo telato da controsoffitto con motore per sala piccola | 1 |
| videoproiettori per sale | 3 |
| centralino telefonico | 1 |

ART. 12 SPESE GESTIONALI

UTENZE

Sono a carico dell'amministrazione aggiudicante le spese relative alle utenze elettriche, idriche, telefoniche, riscaldamento, raffrescamento, spese di pulizia, manutenzione ordinaria dell'immobile, spese per polizze assicurative inerenti l'immobile, per rischio locativo e per danni derivati ai locali in caso di incendio ad eccezione di eventuali adeguamenti di arredi e/o attrezzature, che saranno a carico esclusivo dell'impresa aggiudicataria.

Tutte le suppellettili, attrezzature, macchinari e complementi di arredo forniti dall'impresa aggiudicataria

rimarranno di proprietà del medesimo che dovrà rimuoverli prima della riconsegna del locale senza che l'Amministrazione aggiudicante o il nuovo gestore abbiano l'obbligo di riscattarli o di corrispondere indennizzi, rimborsi, compensi a qualunque titolo, salvo diversi accordi.

Rimangono a carico della Città Metropolitana, proprietaria dell'immobile, tutte le spese inerenti la manutenzione straordinaria.

SERVIZI PULIZIE

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria le spese:

- dei servizi di pulizia ordinaria e straordinaria per i locali dello IAT di piazza Brescia e dei servizi di pulizia ordinaria e straordinaria del locale adibito a Centro congressi Kursaal.

ART. 13 SOPRALLUOGO

Il sopralluogo ai locali è obbligatorio, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate, ai sensi dell'art. 79, comma 2 del Codice, soltanto a seguito di una visita dei luoghi.

La mancata effettuazione del sopralluogo è causa di esclusione dalla procedura di gara.

La richiesta di sopralluogo deve essere inoltrata all'indirizzo PEC comune.jesolo@legalmail.it e deve riportare i seguenti dati dell'operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito email; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

Data, ora e luogo del sopralluogo saranno comunicati ai concorrenti dal Comune di Jesolo con almeno 3 (tre) giorni di anticipo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto in possesso del documento di identità e apposita delega munito di copia del documento di identità del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti.

Il Comune di Jesolo rilascerà un'attestazione di avvenuto sopralluogo.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di imprese di rete e, se costituita in RTI, in relazione al regime della solidarietà di cui all'art. 48, comma 5, del Codice, tra i diversi operatori economici, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega del mandatario/capofila.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, aggregazione di imprese di rete non ancora costituito in RTI, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega di tutti detti operatori. In alternativa l'operatore raggruppando/aggregando/consorziando può effettuare il sopralluogo singolarmente.

In caso di consorzio, di cui all'art. 45, comma 2, lett.b) e c) del Codice, il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato incaricato

come esecutore.

Non è necessario allegare l'attestazione di presa visione dello stato dei luoghi in quanto detto adempimento viene verificato d'ufficio da parte della Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) con il Comune di Jesolo.

ART. 14 PRIVACY

Si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione della presente procedura di gara saranno, ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (GDPR),:

- a) utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini del presente procedimento;
- b) conservati sino alla conclusione del procedimento presso l'u.o. Turismo del Comune di Jesolo, sito in via Sant'Antonio n. 11 nella responsabilità del Dirigente del Servizio medesimo.

In relazione ai suddetti dati, l'interessato può esercitare i diritti sanciti dall'art. 7 del citato D.Lgs. n. 196/2003. Restano salve le disposizioni sull'accesso di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modificazioni.

ART. 15 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo dovuto per regolare l'esecuzione del servizio avverrà previa presentazione di regolari fatture in formato elettronico a cadenza bimestrale.

I suddetti documenti di spesa, da emettere in formato elettronico ai sensi dell'Art. 25 del D.L. n. 66/2014, non potranno essere accettati dall'Amministrazione aggiudicante prima del perfezionamento della verifica dell'effettiva esecuzione della prestazione—

Le fatture dovranno essere espresse in lingua italiana e contenere necessariamente i seguenti elementi:

- i riferimenti del contratto a cui la fatturazione si riferisce (oggetto, prestazione svolta, altri dati comunicati all'Amministrazione aggiudicante);
- tutti i dati relativi al pagamento (numero conto corrente bancario dedicato e codice IBAN oppure numero di conto corrente postale dedicato);
- il codice CIG relativo al servizio (CIG)
- l'importo fatturato;
- il codice destinatario (Identificativo del Comune di Jesolo), il codice struttura di destinazione

Si precisa che in mancanza dei suddetti elementi le fatture non saranno accettate. Dalle fatture saranno detratte le eventuali penalità applicate. In caso di ritardati pagamenti da parte del Comune – salvo giustificati motivi – saranno riconosciuti interessi moratori in misura di legge per tutta la durata del contratto.

Si precisa inoltre che nel tracciato della fattura elettronica dovranno essere riportati anche alcuni campi non obbligatori. Si invita pertanto il fornitore ad assicurarsi che il proprio programma per la gestione delle fatture elettroniche consenta la compilazione dei campi non obbligatori.

L'ufficio competente, ricevuta la fattura stessa, effettua gli adempimenti volti ad accertare la regolare effettuazione delle relative prestazioni e a predisporre apposita disposizione di liquidazione. Il pagamento verrà effettuato a mezzo mandato della Ragioneria comunale entro 30 giorni dalla data del riscontro della

regolarità della fattura.

La decorrenza dei termini di pagamento è comunque subordinata agli adempimenti e al superamento positivo delle verifiche tecniche, all'ottenimento del DURC, alla sussistenza in genere dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento.

Si ricorda che a norma dell'Art. 17-ter del DPR 633/72 che stabilisce un nuovo meccanismo di assolvimento dell'IVA per le cessioni di beni e le prestazioni di servizi nei confronti della Pubblica Amministrazione, che prende il nome di "split payment" i fornitori dovranno aggiungere sulle fatture la dicitura "Scissione dei pagamenti – Art. 17-ter DPR 633/72".

L'Amministrazione aggiudicante pagherà pertanto al fornitore solo l'imponibile e entro il 16 del mese successivo, versa l'IVA all'Erario.

Pertanto il fornitore dovrà continuare ad esporre l'IVA in fattura, ma il Comune non procederà a pagare il relativo importo, in quanto esso verrà trattenuto al fine del successivo versamento all'Erario direttamente da parte dell'Amministrazione nostra.

ART. 16 OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Impresa aggiudicataria dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della Legge 13.08.2010, n. 136 e successive modificazione. L'Impresa aggiudicataria si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione aggiudicante e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Venezia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 17 REVISIONE PREZZI

Le parti rinunciano a qualsiasi revisione delle condizioni economiche per almeno il primo anno dalla data di avvio del servizio presuntivamente prevista per il 1 Luglio 2019. Successivamente eventuali richieste di revisione prezzi poste dall'Impresa aggiudicataria verranno prese in esame dall'Amministrazione aggiudicante che potrà variare l'importo complessivo dell'appalto in ragione della percentuale media di aumento del costo della vita per famiglie di operai e di impiegati rilevata dall'ISTAT per l'anno solare precedente quello della revisione.

ART. 18 DETERMINAZIONE NUOVI PREZZI

Se nel corso dell'esecuzione del contratto si rendessero necessarie prestazioni non previste e/o per le quali mancassero i relativi prezzi, si procederà, in contraddittorio con l'Impresa aggiudicataria, alla determinazione dei nuovi prezzi da formalizzare con relativi verbali, sottoscritti dalle parti e approvati dal RUP.

ART. 19 SUBAPPALTO

La prestazione contrattuale può essere subappaltata entro il limite del 30% dell'importo complessivo contrattuale. Per il subappalto valgono le disposizioni di cui all'Art. 105 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i che in sede di offerta prevede:

-l'indicazione di una terna di possibili subappaltatori specificamente qualificati nella categoria delle prestazioni previste dall'appalto;

-l'indicazione dei servizi e le parti di servizi che l'impresa aggiudicataria intende subappaltare. Ogni eventuale subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione aggiudicante previa verifica del possesso, in capo al subappaltatore, dei requisiti per la partecipazione ai pubblici appalti.

Il subappalto sarà autorizzato dall'Amministrazione aggiudicante con specifico provvedimento autorizzativo.

L'esecuzione delle prestazioni in subappalto non può costituire oggetto di ulteriore subappalto.

L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi della sicurezza sul lavoro, nonché dell'osservanza delle norme in vigore per il settore e per la zona nella quale vengono svolte le prestazioni oggetto del subappalto. L'Amministrazione aggiudicante, ai sensi dell'Art. 105 comma 13 del D.Lgs 50/2013, corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi: a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa; b) in caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente. All'Impresa aggiudicataria è fatto obbligo di comunicare all'Amministrazione aggiudicante, tutti i subcontratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto dei servizi affidati. Inoltre, è fatto obbligo all'Impresa aggiudicataria di inserire, nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'Art. 3 della Legge 136/2010.

ART. 20 GARANZIA DEFINITIVA

L'impresa aggiudicataria, ai sensi dell'Art. 103 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i, dovrà presentare a garanzia delle obbligazioni assunte con il contratto e al momento della stipula dello stesso, idonea cauzione definitiva per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste per la garanzia provvisoria dall'articolo 93, comma 7 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i. In tal caso l'impresa aggiudicataria deve indicare le percentuali di riduzione, allegando le relative certificazioni. La garanzia fideiussoria garantirà per il mancato od inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dall'impresa aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali, o per qualsiasi altra causa, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione aggiudicante. In caso di inadempienze dell'Appaltatore per l'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza dei lavoratori che espletano la prestazione, l'Amministrazione aggiudicante ha il diritto di avvalersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore. La garanzia dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa che dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'Art. 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta dell'Amministrazione aggiudicante. Le fideiussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro delle

infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze.

La garanzia dovrà avere durata temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Amministrazione aggiudicante con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia. In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative sono presentate su mandato irrevocabile dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Nel caso di avvio anticipato della prestazione, la garanzia definitiva deve avere decorrenza ed essere consegnata prima della data di inizio delle attività.

ART. 21 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'IMPRESA

L'impresa aggiudicataria è responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina del proprio personale. In caso di mancata prestazione delle attività comprese nell'appalto, l'Amministrazione aggiudicante ha facoltà di procedere, a spese dell'impresa aggiudicataria, all'esecuzione d'ufficio totale o parziale delle prestazioni non rese, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati senza necessità di particolari formalità o procedure.

L'impresa aggiudicataria è l'esclusiva responsabile del rispetto di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette ai servizi di cui al presente capitolato.

L'impresa aggiudicataria dovrà assicurare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi, con disponibilità a certificare, anche mensilmente, su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante, il pagamento della retribuzione come previsto dal CCNL delle imprese del settore e dagli accordi integrativi territoriali e/o regionali ai lavoratori impiegati nei servizi oggetto dell'appalto, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

Prima della stipula del contratto d'appalto, l'impresa aggiudicataria, dovrà consegnare al RUP i nominativi del proprio organico e degli incaricati professionali che svolgono poteri autoritativi o negoziali, ai sensi delle disposizioni di cui alla legge anticorruzione (L.190/2012). Inoltre, sempre in attuazione delle disposizioni anticorruzione, l'impresa risultata aggiudicataria dovrà tempestivamente comunicare qualsiasi variazione del proprio organico e degli incarichi professionali che svolgono poteri autoritativi o negoziali, fino all'ultimazione dei lavori/servizi/forniture/concessioni di servizi.

E' fatto carico alla stessa di dare piena attuazione, nei riguardi del personale utilizzato agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altra disposizione contrattuale o normativa prevista.

Ai sensi della vigente normativa, l'impresa aggiudicataria dovrà rimborsare all'Amministrazione entro 60 giorni dall'aggiudicazione, secondo le modalità che verranno indicate in apposita comunicazione, le spese sostenute dalla Pubblica Amministrazione per la pubblicazione previste dalla legge.

ART. 22 RESPONSABILITA' E COPERTURE ASSICURATIVE

Nella conduzione e gestione del servizio, l'Impresa aggiudicataria dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati. L'Impresa aggiudicataria è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone o cose comunque verificatisi nell'esecuzione del servizio, derivanti da cause di qualunque natura ad essa imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a proprio completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte dell'Amministrazione. All'Impresa aggiudicataria del servizio oggetto dell'appalto fanno carico tutte le responsabilità inerenti e conseguenti lo svolgimento del servizio, con impegno a contrarre con compagnia assicuratrice di primaria importanza (e mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, sue eventuali proroghe o rinnovi) una polizza di assicurazione di responsabilità civile verso terzi (RCT) e prestatori d'opera (RCO) con effetto dalla data di decorrenza del servizio di appalto, per danni arrecati a terzi in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni ed attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa ne' eccettuata, con massimali non inferiori a: RCT € 3.000.000,00 unico, danni da interruzione di esercizio, a seguito di danno risarcibile a termini di polizza, con sotto limite di € 300.000,00, RCO € 3.000.000,00 per sinistro, con sotto limite di € 1.500.000,00 per prestatore d'opera infortunato. La suindicata polizza deve inoltre prevedere, tra le altre condizioni: -l'estensione all'organizzazione o attuazione di eventuali manifestazioni o altre attività pertinenti il servizio oggetto dell'appalto; -i danni per somministrazione di cibi e bevande, anche di produzione propria; - operazioni di allestimento, montaggio e smontaggio di stand e simili anche presso terzi; - partecipazione a fiere, mostre anche con allestimento e conduzione di stand propri ovunque nel modo; -la copertura della RC derivante da fatto (anche doloso) di persone della cui opera l'appaltatore si avvalga (dipendenti e non); -l'estensione alla RC derivante dalla conduzione/gestione dei locali (ove il caso), dai danni alle cose in consegna o custodia, dai danni a cose di terzi da incendio di beni dell'appaltatore o da lui detenuti. Detta copertura assicurativa dovrà inoltre recare l'espressa rinuncia alla rivalsa dell'Assicuratore nei confronti del Comune di Jesolo nonché di suoi amministratori e dipendenti.

Tutte le garanzie assicurative si estendono alla RC dell'assicurato in relazione alla committenza lavori e servizi, senza eccezione alcuna.

Resta in ogni caso inteso che farà carico all'Impresa aggiudicataria il risarcimento degli importi dei danni che non risultino risarcibili per carenza di copertura assicurativa o quando quest'ultima preveda l'applicazione di scoperti e/o franchigie contrattuali, come pure nel caso di assicurazione insufficiente, la cui stipula non esonera l'Impresa aggiudicataria stesso dalle responsabilità su di esso incombenti a termini di legge.

L'Impresa aggiudicataria dovrà trasmettere al Comune di Jesolo copia delle quietanze comprovanti il pagamento del premio relativo alla polizza assicurativa sopra indicata debitamente sottoscritta dal rappresentante della Compagnia Assicuratrice. Nel caso di avvio anticipato della prestazione, la polizza assicurativa deve avere decorrenza ed essere consegnata prima della data di inizio delle attività.

ART. 23 TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

L'impresa aggiudicataria, nell'eseguire i servizi e le attività di cui trattasi, assume a proprio totale carico gli oneri per adempiere alle seguenti obbligazioni: -attuare quanto previsto dalle vigenti leggi e decreti relativi alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle previdenze ed assicurazioni ed in genere attuare tutto quanto previsto da ogni disposizioni in vigore, o che può intervenire in corso del contratto, per la tutela materiale dei lavoratori; -attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi oggetto della gara (e nel caso di Cooperative anche nei confronti di soci), condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti nei contratti collettivi nazionali di lavoro e degli accordi locali integrativi degli stessi, applicabili alla categoria, per il tempo in cui si svolgono i servizi.

Qualora nel corso della prestazione l'Amministrazione aggiudicante accertasse il venir meno degli elementi sopraindicati in capo all'impresa aggiudicataria, ne chiederà l'immediato adeguamento, riservandosi la facoltà di sospendere in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione, senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento. L'impresa aggiudicataria ai sensi di Legge o quando richiestogli dall'Amministrazione aggiudicante, deve provare di avere adempiuto agli obblighi del presente articolo.

Entro 30 giorni dal termine del contratto, l'impresa aggiudicataria presenterà una autodichiarazione con la quale attesta l'avvenuto pagamento di tutte le retribuzioni, compensi e relativi oneri diretti e indiretti per le prestazioni lavorative rese nell'ambito del contratto e il regolare accantonamento del trattamento di fine rapporto, quando dovuto. La dichiarazione dovrà essere resa ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.e i., rammentandone la rilevanza anche sul piano delle conseguenze di ordine penale, in caso di dichiarazione mendace. Il pagamento dell'ultima fattura mensile e lo svincolo della cauzione definitiva sono subordinati alla presentazione della suddetta documentazione e al contenuto positivo della stessa.

ART. 24 MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEL LAVORO

Ai sensi della determinazione n. 3/2008 dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti Pubblici, per la presente procedura non viene redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), non essendo riscontrabili interferenze, con la conseguenza che l'importo degli oneri per la sicurezza necessari alla eliminazione dei rischi da interferenze è pari a zero. Resta tuttavia a carico della ditta aggiudicataria predisporre il proprio DUVRI e sostenerne le relative spese.

ART. 25 PENALI

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità del servizio rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato o a quanto offerto dall'impresa aggiudicataria in sede di gara, l'Amministrazione aggiudicante invierà comunicazione scritta, a mezzo PEC, con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

Le penalità sono notificate all'Impresa aggiudicataria in via amministrativa, senza necessità di avvisi di costituzione in mora o di altri atti o procedimenti giudiziali.

In caso di contestazione, l'impresa aggiudicataria dovrà comunicare le proprie deduzioni all'Amministrazione aggiudicante nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa. Nel caso in cui le

giustificazioni addotte non possano essere accolte, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione aggiudicante imporrà una penale a seconda della gravità del fatto e nei valori di cui all'art. 113 bis comma 1 del Codice. Sono considerate gravi inadempienze (con un elenco non esaustivo ma esemplificativo e sempre fatta salva la valutazione dell'Amministrazione aggiudicante sull'impatto del disservizio sull'utenza e sull'organizzazione complessiva):

- la sospensione, l'abbandono ingiustificato o la mancata effettuazione di ogni servizio senza giustificazione, né preavviso;
- l'impiego di un minor numero di operatori e/o l'impiego di operatori con professionalità non corrispondenti a quelli indicati nel Disciplinare di Gara, e/o offerti in sede di gara. Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria non proceda a sanare tale inadempienza nei termini stabiliti dall'Amministrazione aggiudicante, si considera tale inadempienza come grave e se reiterata può comportare la risoluzione del contratto ai sensi del sotto riportato Art.29;
- la mancata eliminazione di inadempienze contrattuali dopo la formale segnalazione da parte dell'Amministrazione aggiudicante;
- l'inidoneità e/o inefficienza delle attrezzature informatiche e multimediali fornite dall'Operatore Economico;
- l'inidoneità e/o inefficienza degli applicativi software rispetto a quelli indicati nel Capitolato e/o a quelli offerti in sede di gara.. L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato dall'Amministrazione aggiudicante mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'Impresa aggiudicataria inadempiente. In alternativa l'Amministrazione aggiudicante potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l'impresa aggiudicataria è obbligata al reintegro della cauzione nei 10 gg.successivi alla comunicazione.

L'importo delle penalità irrogate non può superare il 10% dell'importo netto contrattuale, pena la risoluzione del contratto in danno dell'Impresa aggiudicataria.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Impresa aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. In ogni caso, infatti, è fatta salva l'azione per il risarcimento del danno ed ogni altra azione che l'Amministrazione aggiudicante riterrà di intraprendere a tutela degli interessi dell'Ente.

ART. 26 RECESSO

Fermo restando quanto previsto dagli Artt. 88, comma 4-ter e 92, comma 4 del D.Lgs 159/2011 è facoltà del Amministrazione aggiudicante recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento della sua esecuzione, mediante preavviso di almeno 20 (venti) giorni consecutivi, da comunicarsi all'Impresa aggiudicataria.

Le parti convengono, inoltre, che per giusta causa l'Amministrazione aggiudicante potrà recedere dal contratto, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per ragioni di pubblico interesse o dettate da sopravvenute disposizioni normative in materia di Enti Locali.

Dalla data di efficacia del recesso, l'impresa aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali non in corso di esecuzione, fatto salvo il risarcimento del danno subito dall'Amministrazione aggiudicante.

In caso di recesso l'impresa aggiudicataria ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'Art. 1671 del Codice Civile.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigore dello stesso, sia resa disponibile una convenzione CONSIP ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 avente ad oggetto le prestazioni del presente appalto con condizioni migliorative rispetto a quelle del contratto stipulato con l'Impresa aggiudicataria, l'Amministrazione aggiudicante chiederà al contraente di adeguarsi alle condizioni della convenzione.

Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria non acconsenta, l'Amministrazione aggiudicante, tenuto conto anche dell'importo per le prestazioni non ancora eseguite, avrà il diritto di recedere dal contratto, previa formale comunicazione all'Impresa aggiudicataria, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ART. 27 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER DEFICIENZE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione aggiudicante ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'Art. 1456 Codice Civile, per inadempienza grave o reiterata dell'Impresa aggiudicataria del servizio rispetto agli impegni assunti, salvo il risarcimento dei danni, materiali e morali subiti.

L'Amministrazione aggiudicante potrà comunque risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'Art. 1456 Cod.Civ. previa comunicazione scritta all'Impresa aggiudicataria, da inviarsi mediante PEC, nei seguenti casi:

- a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili all'Impresa aggiudicataria; b) applicazione delle penali oltre la misura massima stabilita; c) inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente; d) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Impresa aggiudicataria; e) mancata reintegrazione della quota-parte della cauzione eventualmente escussa nel termine di dieci giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione aggiudicante; f) frode o grave negligenza nell'esecuzione del servizio; g) mancata sostituzione del personale considerato professionalmente inadeguato da parte dell'Amministrazione aggiudicante; h) grave danno all'immagine dell'Amministrazione Comunale; i) mancato rispetto delle disposizioni in materia di divieto di cessione del contratto e in materia di trattamento dei dati personali; j) mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni (Art. 3 della Legge n.136 del 13 agosto 2010 e successive modifiche); k) situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Impresa aggiudicataria; l) eventi straordinari e imprevedibili non imputabili all'Amministrazione Comunale che non consentono la prosecuzione del servizio; m) negli altri casi previsti dall'Art. 108 comma 1 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

In caso di ripetute e gravi inadempienze, anche riguardanti fattispecie diverse da quelle sopra elencate,

l'Amministrazione aggiudicante potrà risolvere il contratto. La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà per l'Amministrazione aggiudicante di affidare il servizio ad altro soggetto. All'Impresa aggiudicataria verrà corrisposto il prezzo concordato per il servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni. Per l'applicazione delle suddette disposizioni, l'Amministrazione aggiudicante potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Impresa aggiudicataria senza bisogno di diffide formali. In tutti i casi di risoluzione del contratto, l'Amministrazione aggiudicante avrà diritto di escutere definitivamente la cauzione prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno. La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito a mezzo PEC indirizzata all'Impresa aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

ART. 28 VERIFICA DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO

L'Amministrazione procederà alla verifica di conformità sulla qualità del servizio sia in corso di esecuzione sia al termine del periodo contrattuale come previsto dall'Art. 102 comma 2 del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50.

La verifica riguarderà in particolare, anche se non in via esaustiva, la regolare esecuzione dei servizi richiesti dal presente Capitolato, quanto offerto in sede di gara, nonché il corretto utilizzo dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dall'Amministrazione aggiudicante.

La verifica avverrà con cadenza periodica anche ai fini del pagamento delle fatture e della eventuale applicazione delle penali di cui all'Art. 27 del presente Capitolato, fino, qualora ne sussistano i presupposti, alla risoluzione del contratto per deficienze del servizio di cui all'Art. 29. Per consentire tale verifica l'impresa aggiudicataria si impegna a fornire periodicamente relazioni e/o reportistica sulla base delle indicazioni fornite dall'Amministrazione aggiudicante.

Qualora la verifica finale effettuata al termine del periodo contrattuale risulti soddisfacente per l'Amministrazione aggiudicante, verrà concessa l'autorizzazione allo svincolo della garanzia definitiva depositata dall'impresa aggiudicataria.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a fornire, su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante: 1) elenco dei lavoratori impiegati nell'appalto; 2) copia delle buste paga consegnate ai lavoratori. Gli addetti dell'Amministrazione aggiudicante competenti al controllo sono tenuti al segreto d'ufficio sulle notizie apprese, salvo che le stesse configurino illecito o denuncino un contrasto con quanto pattuito con l'Amministrazione aggiudicante di Jesolo. Nel caso in cui l'Impresa aggiudicataria non documenti la propria regolarità relativa ai punti 1) e 2) entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione, l'Amministrazione aggiudicante procederà a sospendere i pagamenti dei corrispettivi dovuti all'Impresa e/o procedere alla risoluzione del Contratto.

ART. 29 STIPULAZIONE CONTRATTO - SPESE IMPOSTE E TASSE

Faranno parte del contratto, anche se non materialmente allegati allo stesso, il presente Capitolato speciale e relativi allegati nonché l'offerta tecnica ed economica dell'Impresa aggiudicataria.

Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica in forma pubblica a cura dell'Ufficiale Rogante dell'Amministrazione Comunale. All'Impresa aggiudicataria sarà richiesta disponibilità della firma digitale.

Tutte le spese contrattuali, imposte e tasse inerenti al contratto sono a totale carico dell'Impresa aggiudicataria. Sono altresì a carico dell'Impresa aggiudicataria le spese e tasse per eventuali autorizzazioni e permessi che si rendessero necessari per l'esecuzione dell'appalto.

ART. 30 DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO

A pena di nullità, è vietato all'impresa aggiudicataria, salvo i casi previsti dall'Art. 106 comma 1 lett.d) punto 2 del D.Lgs.50/2016 e s.m.i, cedere in tutto o in parte il servizio, senza il consenso e la formale approvazione dell'Amministrazione aggiudicante, pena l'immediata risoluzione del contratto e conseguente rivalsa dei danni subiti. È altresì vietato cedere, in tutto o in parte, i crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione dei servizi previsti dal contratto senza espressa autorizzazione dell'Amministrazione aggiudicante. Per la cessione del credito l'Impresa aggiudicataria dovrà comunque attenersi alla disciplina prevista dall'Art. 106 comma 13 del D.Lgs 50/2016. il contratto di cui al presente appalto.

ART. 31 FALLIMENTO

L'appalto si intende revocato, e quindi il contratto risolto, in caso di fallimento dell'impresa aggiudicataria, fatta salva la disciplina prevista dall'Art. 48 commi 17-18 e dell'Art. 110 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

ART. 32 VARIAZIONI DELLA RAGIONE SOCIALE

L'impresa aggiudicataria dovrà comunicare all'Amministrazione aggiudicante qualsiasi variazione intervenuta nella denominazione o ragione sociale dell'Impresa indicando il motivo della variazione (cessione dell'azienda, fusione, trasformazione ecc.). L'Amministrazione aggiudicante non si assume alcuna responsabilità per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo della comunicazione stessa.

ART. 33 CASI DI FORZA MAGGIORE

In caso di forza maggiore, che dovrà essere debitamente documentata, che renda impossibile la regolare attivazione del servizio, l'impresa aggiudicataria si impegna a darne immediata comunicazione all'Amministrazione aggiudicante e a definire con la stessa soluzioni tendenti a limitare al minimo il disagio derivante all'Amministrazione aggiudicante a seguito di quanto sopra.

ART. 34 DANNI

Qualora, nell'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato, l'impresa aggiudicataria dovesse provocare danni, anche a causa di forza maggiore, a persone e/o cose, o a terzi, sarà ritenuta unica responsabile dei danni stessi, sollevando in questo modo l'Amministrazione aggiudicante da ogni responsabilità. Resta a carico dell'Impresa aggiudicataria il completo risarcimento dei danni arrecati, senza diritto di rivalsa.

ART. 35 RICHIAMI NORMATIVI

Per quanto non espressamente disciplinato nel Bando, Disciplinare di gara, Capitolato speciale d'appalto e relativi allegati, si applicano le norme del D.Lgs n 50/2016 e s.m.i, le normative e regolamenti vigenti in

materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale ed europea, in quanto applicabili e compatibili. Per i rapporti contrattuali non diversamente disciplinati da norme di diritto pubblico trova applicazione il Codice Civile.

ART. 36 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'interpretazione, applicazione, esecuzione e risoluzione del contratto, è stabilita la competenza esclusiva del foro di Venezia.

PARTE II: DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI/SERVIZI

ART. 1 ORARIO E SEDE DEI SERVIZI

L'ufficio è ad apertura annuale con un orario minimo di apertura al pubblico così suddiviso:

- periodo estivo, da maggio a settembre, minimo 10 ore giornaliere;
- periodo invernale, da ottobre ad aprile ed escluse le festività ed i giorni turisticamente rilevanti, minimo 7 ore giornaliere.

E' facoltà dell'amministrazione aggiudicante richiedere al soggetto attuatore, l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie. Attualmente è in vigore il seguente orario: 8.30-18.30 dal lunedì alla domenica.

Eventuali modifiche all'orario in essere saranno tempestivamente comunicate.

L'affidamento del servizio di cui in oggetto si svolgerà presso la sede di piazza Brescia n. 13, con apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 Dicembre, 1 Gennaio e Domenica di Pasqua con i seguenti orari:

- **dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00, per il periodo invernale;**
- **dalle 8.30 alle 21.30, per il periodo estivo (mesi giugno, luglio, agosto, metà settembre).**

Durante 4 giornate di "eventi speciali", individuati dall'Amministrazione aggiudicante, sarà richiesto un orario straordinario dalle 9.00 alle 24.00.

Su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante, l'impresa aggiudicataria dovrà mettere a disposizione anche delle aperture straordinarie annua (diurne e/o serali).

Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo dopo l'indirizzo, il n. di telefono, l'e-mail dell'ufficio ed il sito web www.jesolo.it.

Resta inteso che differenti fasce di orario potranno essere adottate per particolari periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza turistica e su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante.

ART. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO IAT DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA DI JESOLO

Il servizio di informazione e di accoglienza turistica deve essere reso secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti. Il servizio di informazione e accoglienza turistica comprende le attività di *front-office* e di *back-office*, così come descritte di seguito, di interesse per le organizzazioni locali pubbliche e private:

- erogazione di informazioni turistiche;
- vendite pubblicazioni, biglietti, pass, card turistiche;
- prenotazione dei servizi turistici quali guide, tour, visite;
- verifica disponibilità del ricettivo per i pernottamenti;
- distribuzione materiale informativo;
- attivazione di un sistema di gestione delle richieste, che potrà essere realizzato anche attraverso dei totem digitali.

Attività di *front office*:

A. Accoglienza del turista

A.1 Diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingua italiana e in lingue estere (tra cui almeno l'inglese e il tedesco), relative all'offerta territoriale di ambito comunale, provinciale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, culturali e congressuali etc.

A.2 Assistenza diretta al turista in ordine alle indicazioni su come muoversi nella località e sul territorio e suggerimento su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza.

A.3 Orientamento al turista per usufruire delle potenzialità del territorio.

A.4 Indicazioni complete su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del Comune.

A.5 Informazioni su trasporti, logistica e servizi: orari ferroviari, di linee di pullman e di imbarcazioni relativamente al territorio comunale, provinciale, regionale.

A.6 Distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc.).

A.7 Assistenza al turista, sia in lingua italiana che estera (tra cui almeno inglese e tedesco), su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari e assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno o per eventi imprevisti come furti, scioperi, guasti, ecc..

A.8 Raccolta di segnalazioni e reclami.

A.9 Assistenza per la ricerca e prenotazione di posti letto per pernottamento nelle strutture ricettive , senza costi di intermediazione a carico del turista/visitatore.

A.10 Garantire uniformità nel servizio e nella qualità delle informazioni avvalendosi del Destination Management System – deskline 3.0 – messo a disposizione dalla regione del Veneto agli uffici IAT per la gestione integrata di tutte le informazioni necessarie al turista in qualsiasi località del Veneto e promuovere i principali eventi di valenza regionale sul sito www.veneto.eu.

A.11 Supporto al turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti e organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza.

A.12 Consultazione *on line* del sito internet turistico regionale www.veneto.eu e di altri portali informativi, per fornire informazioni in tempo reale su orari ferroviari, autolinee, servizi vari, eventi speciali, etc.

A.13 Distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio e della regione Veneto.

B. Gestione richieste

B.1 Ricezione di tutte le richieste di informazione turistica pervenute al Comune e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo modalità concordate con il dirigente dell'unità organizzativa turismo del Comune.

B.2 Gestione del *database* indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione della posta

ordinaria.

B.3 Elaborazione di statistiche circa la quantità e tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste (sito, email, telefono, posta).

C. Materiale informativo

C.1 Monitoraggio del materiale istituzionale in uscita e gestione *report* statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, associazioni e Enti e invii postali. Gestione dell'approvvigionamento del magazzino del materiale da porre in distribuzione con tempestiva segnalazione al Comune in caso di esaurimento delle scorte.

C.2 Aggiornamento e revisione generale e produzione in proprio del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il *front-office* di cui a titolo esemplificativo si indicano: elenco strutture alberghiere, elenco agenzie immobiliari, elenco strutture ricettive all'aperto, calendari eventi, orari, guide territoriali, approfondimenti tematici, etc.

C.3 Distribuzione del materiale informativo messo a disposizione dal Comune e altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc.).

Il Comune si riserva la possibilità di verificare che il materiale informativo posto in distribuzione sia conforme alle disposizioni della presente convenzione.

D. Altre attività

D.1 Disponibilità alla partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure a corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dalla Regione Veneto, dal comune di Jesolo o altri soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici.

D.2 Gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte.

D.3 Raccolta e trasmissione al Comune di *report* trimestrali dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza.

D.5 Evasione di richieste e prenotazioni telefoniche, via e-mail o via fax o via web relative a sistemazioni alberghiere ed extra alberghiere, servizi offerti, ristorazione, esercizi commerciali, itinerari, punti di interesse, locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento, etc.

Attività di *back-office*:

L'appaltatore dovrà garantire:

A.1 il potenziamento dell'attività di comunicazione territoriale e di redazione web del sito turistico commerciale www.jesolo.it, in accordo con le strategie di promozione turistica definite dal Comune e dall'OGD Jesolo-Eraclea.

A.2 La realizzazione e la stampa annua di 15.000 mappe informative della Città di Jesolo, nel formato ritenuto più idoneo, da distribuire gratuitamente.

La realizzazione e la stampa di 10.000 guide/*dépliant* della Città di Jesolo, nel formato ritenuto più idoneo, con informazioni sul territorio, elenco del ricettivo, informazioni utili, da distribuire

gratuitamente e disponibile in italiano, inglese e tedesco.

La realizzazione e la stampa annua di 7.000 libretti “Guida agli eventi”, nel formato ritenuto più idoneo, da distribuire gratuitamente, che presenti tutta l’offerta di intrattenimento della località.

L’appaltatore dovrà inoltre garantire la stampa di materiale turistico, oltre a quello già previsto dal presente Capitolato in distribuzione presso lo IAT, su indirizzo e tematizzazione indicate dalla Regione Veneto e dall’amministrazione aggiudicante, per necessità del settore, nelle tipologie e quantitativi concordati con l’amministrazione aggiudicante, da distribuire ad esempio a fiere o meeting turistici.

STAMPATO TIPO 1

Formato aperto A3 (cm. 29,7x42) formato chiuso 10x21 stampa 4colori f/r. su carta patinata 95 gr. Con piegatura. Da prevedere almeno in 3 lingue (italiano, inglese, tedesco)

STAMPATO TIPO 2

Formato A3++ (cm. 45X32) stampa 4 colori f/r su carta usomano 100 gr. collata su lato lungo (blocco di 100 fogli). Da prevedere almeno in 3 lingue (italiano, inglese, tedesco)

Altre attività e funzioni da svolgere.

1. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, l’appaltatore può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, merchandising, etc.), previo nulla osta del Comune che dovrà esprimersi entro quindici giorni dalla richiesta effettuata dall’appaltatore. Decorso il citato termine lo stesso si intende espresso per silenzio assenso.
2. L’appaltatore, in particolare, nel rispetto della normativa vigente, potrà – assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale – esercitare all’interno dell’Ufficio IAT una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici.

In particolare potrà, previa nulla osta del Comune su quanto posto in vendita:

- svolgere attività di Bookshop, un servizio consistente nella vendita di cartoline, poster, merchandising, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell’arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell’architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali, moda e costume, fotografia, studi di estetica e critica, anche letteraria e musicale.

La vendita dovrà riguardare in particolar modo guide brevi e altri titoli d’argomento storico, artistico e turistico, anche d’impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della località e della regione, pubblicazione di didattica museale e di itinerari culturali territoriali;

- svolgere attività di vendita di merchandising della destinazione e del territorio legato anche alle produzioni d’arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d’arredo ma anche giochi, giocattoli, oggetti d’arte applicata;

- svolgere attività di accoglienza turistica di rappresentanze ed autorità che il Comune di Jesolo intenda occasionalmente invitare, con presentazione e degustazione di prodotti tipici;
- svolgere attività di gestione delle sale dell'annesso centro congressi denominato "Kursaal" secondo le modalità ed i corrispettivi determinati dal Comune di Jesolo. L'appaltatore dovrà garantire a titolo gratuito alla società San Servolo Servizi srl, partecipata della Città Metropolitana di Venezia, la possibilità di utilizzare a titolo gratuito le sale congressi del centro suddetto per un numero massimo di 20 (venti) giornate all'anno previa richiesta scritta con preavviso di 30 (trenta) giorni così come previsto nel contratto di comodato d'uso gratuito sottoscritto con la città Metropolitana di Venezia. Al comune di Jesolo saranno, invece, riservate n. 60 (sessanta) giornate di utilizzo gratuito;
- vendere biglietti e ticket per i servizi della destinazione e del territorio relativi a iniziative di intrattenimento culturale, artistiche, sportive, di spettacolo e turistiche di vario genere;
- installare distributori automatici di bevande e/o prodotti alimentari presso gli uffici IAT e presso l'annesso centro congressi denominato "Kursaal";
- vendere o distribuire gratuitamente Card/tessere di vari circuiti promozionali;
- collaborare con gli IAT della Regione per aggiornamenti sulla ricettività alberghiera e sulle varie iniziative.

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre:

- collaborare con l'Ufficio Comunicazione del Comune e/o altri servizi o soggetti sempre individuati dall'u.o. Turismo, nell'aggiornamento, correzione, integrazione di guide turistiche, comunicati, articoli, redazionali ed ogni altra forma di comunicazione finalizzata a promuovere informazioni sull'offerta turistica;
- proporre, controllare o integrare i materiali informativi e promozionali turistici individuati o prodotti dal Comune (mappe, guide, depliant, brochure ecc);
- operare, nell'ambito della collaborazione con l'Amministrazione aggiudicante per la gestione delle banche dati del Sito Istituzionale turistico "www.jesolo.it", creando, presidiando, implementando ed aggiornando le sezioni relative alle proposte commerciali, pacchetti, offerte sulla città e territorio circostante, attivandosi e relazionandosi con gli operatori turistici del territorio secondo criteri e modalità indicate dall'Amministrazione;
- collaborare con le forze dell'ordine locali offrendo un servizio di traduzione ed interpretariato.

Servizi di promo - commercializzazione

Il personale addetto mette a disposizione del turista strumenti per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate. In particolare:

- vende materiali turistici e merchandising, per conto proprio, previo accordo con l'Amministrazione aggiudicante e per conto dell'Amministrazione aggiudicante o di soggetti da essa autorizzati, gestendo anche le incombenze di carattere operativo e amministrativo per il Comune, e per ogni tipologia di attività di vendita di biglietti, pass, cards che l'Amministrazione aggiudicante intenderà gestire;
- progetta e sviluppa annualmente una strategia di comunicazione finalizzata a valorizzare il brand turistico

della città, attraverso strumenti di comunicazione tradizionale e digitale che comprenda:

- un costante supporto nella gestione e sviluppo del sito internet www.jesolo.it;
- la gestione di social network che dovranno essere aggiornati quotidianamente in stretta collaborazione anche con la gestione dei profili social della città di Jesolo, in base alle direttive da questi impartite.

I proventi delle attività di commercializzazione, che il gestore riuscirà a realizzare, devono essere rendicontati dall'appaltatore al Comune entro il 31/01 di ciascun esercizio, e rimarranno appannaggio esclusivo dell'affidatario e reinvestiti in attività utili ai servizi oggetto della concessione.

Altri servizi

Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'impresa aggiudicataria compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nelle disposizioni regionali "Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti" e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccogliere informazioni sugli utenti in indirizzari o database, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente sulla raccolta e trattamento dei dati. L'ufficio si rende disponibile alla compilazione e rilevazione statistica dei dati di accesso alle sedi, secondo diverse possibili tipologie di raccolta dati che l'Amministrazione aggiudicante intenderà attivare. L'Impresa aggiudicataria inoltre: -adotta strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum, comunicandone metodologia e risultati all'Amministrazione aggiudicante; -invia all'Amministrazione aggiudicante, o ad altro eventuale soggetto su richiesta della stessa Amministrazione, entro il 31 Gennaio di ogni anno:

- la relazione annuale sull'attività svolta;
- un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio nel periodo 1/1-31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia;
- una nota sulle situazioni critiche emerse e sulle proposte di risoluzione;
- adozione di strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

Personale: requisiti minimi e le modalità di utilizzo del personale per lo svolgimento del Servizio

Durante l'orario di apertura dell'ufficio IAT deve essere assicurata la presenza contemporanea di tre addetti all'accoglienza e informazione nei periodi di massima affluenza, e comunque per non meno di cinque mesi all'anno, e di un operatore addetto al back office.

Il personale addetto all'ufficio è sottoposto ad un minimo di 6 ore mensili per persona, a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

ART. 3 SERVIZI TRASVERSALI E SERVIZI INTEGRATI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

L'appaltatore nella redazione del "Piano promozionale IAT biennale" dovrà tener conto di realizzare i seguenti obiettivi strategici:

- diversificare l'offerta della destinazione accrescendo il paniere delle offerte e la quota di "turismi"

attraverso “Pacchetti di servizi turistici predefiniti” da proporre ai turisti in occasione di eventi o periodi speciali in città quali ad esempio: Natale, Air Show, concerti di alto livello, eventi sportivi o altro che prevedano soluzioni di pernottamento, escursioni organizzate, ecc..

- prevedere, in accordo con il Comune di Jesolo e con i Consorzi riconosciuti dalla l.r, la partecipazione del personale dell’impresa aggiudicataria ad almeno 4 fiere all’anno a carattere internazionale del settore turistico, delle quali almeno 2 con sede di svolgimento all’estero;
- organizzare e/o supportare, su espressa richiesta dell'amministrazione aggiudicante, eventi e iniziative di sensibilizzazione del target turistico come educational tours, press meeting e conference, visite guidate, servizi di trasporto, transfer, servizi di accompagnamento, assistenza e permanenza sul territorio, individuazione location per meeting ecc. per troupe Tv e altri media e/o soggetti veicolatori di interessi promozionali per la città;
- supportare lo sviluppo dei progetti turistici, su richiesta e coordinamento del Comune di Jesolo, e promuovere azioni finalizzate allo sviluppo di relazioni stabili di collaborazione tra enti e operatori del sistema turistico locale partecipando ai tavoli appositamente costituiti dall'amministrazione aggiudicante;
- potenziare la comunicazione digitale attraverso il coinvolgimento di influencer e blogger ;
- promuovere azioni di coordinamento con gli altri IAT del territorio regionale finalizzate allo scambio informativo e alla definizione di standard comuni di servizio e comunicazione;
- sviluppare un sistema di relazioni con il sistema ricettivo, museale e degli operatori economici operanti nell'ambito turistico per integrare l’offerta turistica (ristoranti, commercianti, guide turistiche, taxisti ecc.);
- aggiornare annualmente gli operatori del settore relativamente alle dinamiche del turismo locale e nazionale attraverso l'organizzazione di seminari dedicati in collaborazione con l'amministrazione aggiudicante;.

L'appaltatore dovrà proporre, progettare e realizzare, con cadenza annuale, nuovi strumenti informativi e promozionale dedicati allo sviluppo del concetto “Jesolo Experience”, identificando chiaramente il concetto di un territorio dove tutto si traduce in esperienza.

ART. 4 NORME GENERALI PER IL PERSONALE

L’Impresa aggiudicataria, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà comunicare per iscritto al Responsabile del Procedimento RUP i nominativi e i curricula delle persone assegnate e il nominativo dell’eventuale sostituto del responsabile/supervisore.

L’Impresa aggiudicataria dovrà :

- garantire la sostituzione del personale in caso di malattia o ferie con personale che soddisfi i requisiti sopra richiesti;
- garantire da parte degli addetti ai servizi l’osservanza dell’obbligo del segreto d’ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto di anonimato degli utenti, nonché rispettare gli orari di lavoro. L’Impresa aggiudicataria

dovrà garantire da parte degli addetti l'osservanza dell'obbligo di indossare il cartellino di riconoscimento, obbligatorio per tutto il personale del front-office;

Il personale dell'Impresa aggiudicataria dovrà partecipare a momenti di incontro e coordinamento con dipendenti del Comune di Jesolo e di Enti e/o associazioni secondo le esigenze individuate dall'Amministrazione aggiudicante almeno per una media di **6 ore** mensili.

Gli addetti al servizio di informazione ed accoglienza dovranno essere muniti di divisa aziendale, badge di riconoscimento con foto e con l'indicazione delle lingue straniere parlate.

Il personale utilizzato nei servizi di cui al presente appalto è tenuto all'osservanza del Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici ai sensi del comma 3 art. 2 del DPR 16 aprile 2013 n. 62 s.m.i. recepito dal Comune di Jesolo con deliberazione della Giunta Comunale n.5 del 26.01.2016 e pertanto l'Impresa aggiudicataria dovrà impartire idonee disposizioni in tal senso.

ART. 5 FUNZIONI DI AGENTE CONTABILE

L'Impresa aggiudicataria sarà nominato Agente contabile esterno del Comune di Jesolo per gli incassi derivanti dalla vendita di biglietti, di cards, merchandising, delle pubblicazioni e di quant'altro sarà ritenuto via via opportuno dall'Amministrazione aggiudicante.

In quanto Agente contabile esterno, l'Impresa aggiudicataria sarà tenuta, per le vendite di sua competenza, agli adempimenti di cui agli articoli 93, comma 2, 181, comma 2 e 233, comma 1 del D.lgs 267/2000, nonché all'art. 21 del regolamento di contabilità del Comune di Jesolo.

In particolare, l'Agente contabile esterno dovrà, fra l'altro, provvedere:

- a) al versamento del quantum riscosso con cadenza quindicinale;
- b) alla trasmissione mensile all'u.o. Turismo dei rendiconti delle riscossioni e dei versamenti;
- c) alla compilazione e trasmissione del certificato di giacenza di cassa trimestrale, del conto della gestione trimestrale (Modello ministeriale 21), del conto della gestione annuale (Modello ministeriale 21);
- d) alla conservazione per un decennio dei documenti inerenti la propria attività, secondo quanto disposto dall'art. 21 del Regolamento di contabilità del Comune di Jesolo.

In merito a questi adempimenti sarà organizzata una sessione dedicata alla formazione dell'Impresa aggiudicataria.

L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare l'idoneità, l'affidabilità e la sicurezza del sistema di emissione e di registrazione delle entrate adottato dall'Impresa aggiudicataria".

PARTE III: REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara. Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito;
- possesso dei requisiti previsti dall'art. 80 del d.lgs. 18.04.2016, n. 50 e ss.mm.
- insussistenza delle cause ostative che in base alla vigente legislazione determinano divieto a stipulare contratti con la pubblica amministrazione,
- non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter del d.lgs 165/2001 e ss.mm.

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Due referenze bancarie rilasciate da istituti di credito operanti negli stati membri della UE o intermediari autorizzati ai sensi della L. 1 settembre 1993, n. 385, dalle quali risulti che il concorrente ha sempre fatto fronte ai propri impegni con regolarità e puntualità. Nel caso in cui quest'ultimo, per giustificati motivi, non è in grado di presentare le referenze richieste, trova applicazione quanto previsto dall'art. 86, comma 4, del Codice.

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Possesso, per l'esecuzione delle prestazioni dell'appalto (servizi di informazione, accoglienza, promozione e promo-commercializzazione turistica) delle risorse umane aventi i titoli e l'esperienza necessaria a garantire gli standard di qualità minimi previsti nel capitolato come di seguito specificato:

- 1) disporre di almeno 4 operatori in possesso del diploma di scuola superiore di secondo grado professionalmente preparati e plurilingue, in grado di fornire i servizi richiesti dal turista (Allegato A Dgr n.2287 del 10/12/2013). Tale conoscenza linguistica può essere certificata o mediante possesso di diploma di scuola superiore di secondo grado ad indirizzo linguistico o mediante possesso di diploma di scuola superiore di secondo grado unitamente ad attestati di lingua straniera legalmente riconosciuti;
- 2) disporre di un coordinatore delle attività, in aggiunta ai 4 operatori di cui sopra, in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, unita ad una valida esperienza in materia di organizzazione e gestione del personale che fungerà da referente e che opererà in accordo con il dirigente dell'u.o. Turismo del Comune di Jesolo provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati;
- 3) esperienza biennale, anche non continuativa, degli operatori in servizi analoghi a quelli oggetto della prestazione richiesta.

IL RUP