



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

### Capitolato speciale d'appalto per la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica (IAT)

#### Premessa

I soggetti individuati nel presente capitolato verranno d'ora in poi denominati per brevità come segue:

Amministrazione Comunale di Santa Margherita Ligure:	Committente
Affidatario del presente appalto:	Appaltatore
Responsabile dell'appalto per conto dell'Appaltatore:	Responsabile del Servizio

#### Articolo 1 – Requisiti di partecipazione

Potranno presentare istanza di partecipazione gli operatori economici in possesso, a pena di esclusione dalla procedura, dei seguenti requisiti:

- requisiti generali di cui all'art. 80 del d.lgs. 50/2016;
- requisiti di idoneità professionale: iscrizione nel registro delle imprese presso la competente CCIAA per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura;
- requisiti di ordine tecnico organizzativo: data la tipologia dei servizi, che fanno riferimento a servizi di front office turistico, come previsti dalla L.R. 28/2006 così come modificata dalla L.R. 15/2015, si richiede che la ditta abbia i seguenti requisiti:
  1. avere effettuato con esito positivo negli ultimi tre anni (2019-2020-2021) antecedenti la data di pubblicazione del bando la gestione di servizi di informazione e accoglienza turistica presso IAT e uffici turistici di enti pubblici per un importo non inferiore a € 50.000,00;
  2. avere alle proprie dipendenze addetti con competenza linguistica in almeno 2 lingue oltre all'italiano;
  3. essere in possesso dell'iscrizione e abilitazione nel MePA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione) al bando "Servizi - Servizi di vigilanza e accoglienza";

La partecipazione e l'ammissibilità alla procedura è subordinata alla dichiarazione, resa con le forme di cui al DPR n.445/2000 del legale rappresentante dell'impresa attestante, sotto la propria responsabilità, l'assenza di motivi di esclusione da dichiarare e successivamente comprovare con le modalità che saranno specificate nella lettera di invito alla gara.

Tutti i suddetti requisiti dovranno essere attestati mediante apposita autodichiarazione fornita in sede di manifestazione di interesse.

Data la natura dei servizi in sede di gara sarà richiesto ai partecipanti l'effettuazione di sopralluogo presso la struttura in cui verrà erogato il servizio, previo appuntamento con i competenti uffici del Comune di Santa Margherita Ligure da richiedersi via e-mail agli indirizzi [turismo@comunesml.it](mailto:turismo@comunesml.it) e/o [affari.istituzionali@comunesml.it](mailto:affari.istituzionali@comunesml.it) indicando i propri punti di contatto telefonico e e-mail. In sede di sopralluogo verrà rilasciato dal Tecnico incaricato il verbale di avvenuto sopralluogo che dovrà essere obbligatoriamente allegato all'offerta.

#### Articolo 2 - Oggetto dell'appalto

Il Committente intende affidare il servizio di accoglienza e informazione turistica (IAT) con l'interesse primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico della città di Santa Margherita Ligure e del suo territorio (**common procurement vocabulary - CPV n. 63510000-8**) e comprendente a norma dell'art. 16 della L.R. 28/2006 e ss.mm.i. i seguenti requisiti minimi:

- a) dotazione informatica e utilizzo del web anche al fine di fornire informazioni all'utenza mediante ricerche on-line;
- b) informazione e distribuzione di materiale promozionale, anche in lingue straniere, sulle attrattive turistiche locali, sugli ambiti territoriali limitrofi e sull'intera Liguria;
- c) informazione sull'organizzazione dei servizi, sull'offerta ricettiva e di ristorazione;
- d) informazione dell'offerta dei servizi turistici, di itinerari di visita ed escursione anche personalizzati;



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

Le prestazioni dei servizi minimi richiesti riguardano le attività di front office e back office descritte nel successivo art. 6 del presente capitolato speciale d'appalto.

L'importo complessivo a base di gara è di **€ 31.147,50 annui oltre Iva secondo misura di legge ed oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 250,00**, per complessivi € 38.250,00.

L'offerta per i servizi di cui all'oggetto dovrà essere redatta dai soggetti economici concorrenti tenendo presente le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del presente capitolato speciale d'appalto.

L'attività può dare origine a interferenze tra il personale dell'appaltatore e di terzi utilizzatori (AMT - Azienda Trasporto Provinciale), oppure tra differenti appaltatori e pertanto risulta applicabile quanto previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008.

### Articolo 3 - Durata dell'appalto

L'appalto del servizio ha una durata annuale con decorrenza dal 1° febbraio 2022 al 31 gennaio 2023. Il committente si riserva la facoltà di rinnovare il contratto alle medesime condizioni per un ugual periodo.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice, e comunque per non oltre 6 mesi.

È consentita la facoltà di recesso per il Committente, ai sensi dell'art. 1671 del Codice Civile.

### Articolo 4 - Luogo di esecuzione dell'appalto

La sede principale per lo svolgimento dell'attività è la sede dello IAT presso la struttura sita in Piazza Vittorio Veneto del Comune di Santa Margherita Ligure.

Tale struttura, di proprietà della Città Metropolitana di Genova, è stata concessa in comodato d'uso gratuito al Comune di Santa Margherita Ligure con contratto registrato in data 15.07.2021 n. 3025/004 Serie 3, il quale ne prevede l'uso esclusivo come sede di Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica - vendita biglietti trasporto provinciale.

All'interno della struttura devono essere mantenuti gli spazi attualmente utilizzati da AMT per la vendita dei relativi titoli di viaggio.

Il Committente si riserva, a sua discrezione, la facoltà di cambiare la sede principale dell'Ufficio IAT nel corso dell'appalto.

I locali saranno completi di arredi e attrezzature informatiche, per i quali sarà redatto apposito verbale prima dell'avvio delle attività di gestione del servizio. Detto verbale sarà altresì debitamente aggiornato in occasione di eventuale integrazione di arredi o altro materiale. Si procederà analogamente in caso di variazioni della collocazione logistica o del cambio della sua sede. Dal verbale deve risultare l'obbligo dell'Appaltatore a mantenere i beni consegnati con diligenza e in perfetta efficienza, alla loro custodia, decoro e buona conservazione.

All'atto della riconsegna sarà redatto un nuovo verbale e il Committente potrà richiedere il ripristino delle condizioni iniziali di ricevimento.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti a usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato speciale d'appalto, fatte salve specifiche richieste del Committente. I locali sono dotati di servizi igienici a uso non esclusivo.

Le eventuali e ulteriori esigenze legate alle necessità di acquisti per nuovi arredi e attrezzature avanzate dall'Appaltatore nel corso della durata del contratto saranno oggetto di specifica valutazione/autorizzazione da parte del Committente tramite il Direttore d'esecuzione.



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

### Articolo 5 - Modalità di aggiudicazione del servizio

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da individuare sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 comma 3 lettera a) dello stesso D. Lgs. 50/2016, trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera, come definito dall'art. 50 del D. Lgs. 50/2016.

Il corrispettivo contrattuale è comprensivo di tutte le spese connesse e accessorie alle prestazioni richieste a esclusione della sola IVA.

Non sono ammesse offerte al rialzo.

Il ribasso offerto in sede di preventivo sarà vincolante anche per la definizione, valutazione e contabilizzazione di eventuali varianti, addizioni o detrazioni in corso di servizi, qualora ammissibili e autorizzati dal direttore dell'esecuzione del servizio.

L'offerta economica si intende imm modificabile per tutta la durata dell'appalto.

Eventuali incrementi dei costi dovuti ai rinnovi contrattuali di lavoro, nazionali e territoriali, e ogni altro incremento di costo, per l'intera durata dell'appalto, dovranno pertanto essere compresi e previsti all'interno dell'offerta economica presentata, non essendo previsti adeguamenti del presente contratto in tal senso.

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'operatore economico, se non disposta dal direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dall'Amministrazione, nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti nell'articolo 106 del d. lgs. n. 50/2016. Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta. L'appalto sarà aggiudicato anche in caso di presentazione di una sola offerta valida purché ritenuta congrua, ferma restando la facoltà di non dar luogo all'aggiudicazione definitiva ove lo richiedano motivate esigenze di interesse pubblico.

L'Ente fino all'aggiudicazione definitiva e in qualsiasi momento si riserva, ove lo richiedano motivate esigenze di interesse pubblico, di annullare il procedimento.

### Articolo 6 -Termini e modalità di svolgimento del servizio

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi del presente capitolato impegnandosi a svolgere il servizio secondo le indicazioni stabilite dal Committente, con la massima efficienza e puntualità operativa. Il servizio di informazione e accoglienza turistica dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali con particolare riferimento alla citata L.R. 28/2006 ss.mm.i. nonché, secondo quanto indicato nel presente capitolato, in successive disposizioni del Committente.

L'Appaltatore è tenuto ad attenersi al principio della massima imparzialità senza favorire in alcun modo particolari esercizi commerciali, imprese o altri soggetti economici e privati, e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi dati agli sportelli adibiti al servizio istituzionale, ad eccezione delle attività di cui al successivo punto 5 del presente articolo.

L'Appaltatore è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni del Committente potranno apportare in materia.

L'Appaltatore dovrà:

1. garantire l'**apertura al pubblico** (per un numero complessivo di ore annuo da determinarsi in sede di aggiudicazione. Minimo ore: 1650 annue) modulata con carattere di continuità e maggiore ampiezza nei periodi di maggiore afflusso turistico (a titolo esemplificativo festività natalizie, pasquali, e altre festività nazionali in corso d'anno; periodo ricompreso tra maggio e settembre) e possibilità di riduzione nei periodi di bassa stagione.

Il Committente può chiedere una variazione dell'articolazione oraria presentata dall'appaltatore per una più efficace erogazione del servizio.

In caso di allerta meteo arancione/rossa la struttura dovrà restare chiusa e le ore non prestate costituiranno un fondo a disposizione del Committente che ne usufruirà in accordo con l'Appaltatore

2. svolgere il **servizio di informazione e accoglienza turistica**, assicurando le attività di **front office**, in particolare l'assistenza al turista prima, durante e dopo la permanenza in città e deve prevedere:
  - diffusione delle informazioni il più possibile complete, almeno in lingua italiana e



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

inglese, relativa all'offerta della città di Santa Margherita Ligure e del suo territorio, indicativamente riguardanti: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, congressuali, ecc. Le notizie e le informazioni fornite agli utenti dovranno pervenire dai siti istituzionali del Committente o di altri soggetti pubblici, oltre che da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dal Committente, gestiti in database quotidianamente aggiornati direttamente dall'Appaltatore;

- indicazioni complete e imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del territorio;
- informazioni per favorire la mobilità del turista;
- distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione self service negli appositi spazi (es. mappe, folder, pubblicità eventi, ecc.). Il materiale promozionale e informativo da porre in distribuzione verrà fornito dal Committente o potrà essere reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Provincia, Camera di Commercio...). Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo potrà essere messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione del Committente;
- indicazioni in merito ai servizi sanitari ed assistenziali e ad altri Enti, al fine di risolvere i problemi che il turista dovesse incontrare nel suo soggiorno;
- ricezione reclami per disservizi attraverso apposita modulistica, offrendo anche assistenza al turista nella compilazione, e inoltre agli uffici competenti;
- rilevazione statistica giornaliera del movimento di visitatori e delle chiamate telefoniche e delle e-mail, distinti per provenienza e nazionalità in caso di stranieri, e gestione dei dati per report mensili e annuali. È inoltre richiesto all'Appaltatore la comunicazione mensile al Committente dei dati relativi al numero di utenti. All'Appaltatore potrà essere richiesto inoltre di effettuare o partecipare a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività svolta e i carichi di lavoro;
- consultazione online del sito internet ufficiale dell'ente e di altri portali informativi per dare informazioni in tempo reale.

### 3. Svolgere attività di **back-office** consistente:

- Consultazione quotidiana del sito istituzionale e del sito turistico del comune e di altri portali informativi per dare informazioni in tempo reale;
- Collaborazione con l'ufficio turismo e con l'ufficio Comunicazione del Comune di Santa Margherita Ligure nonché con la società Progetto Santa Margherita Ligure Srl al fine di acquisire informazioni e aggiornamenti in merito alle attività e ai servizi di interesse turistico;
- Attività di traduzione di testi di interesse turistico su richiesta del Committente;
- Collaborazione con gli uffici IAT dei comuni limitrofi al fine di raccogliere maggiori informazioni al turista sulla attività offerte dal territorio.

### 4. Su richiesta del Committente e senza alcun compenso ulteriore l'Appaltatore potrà svolgere il servizio di **biglietteria** per l'accesso ai luoghi della cultura di Santa Margherita Ligure.

### 5. Svolgere il servizio di **vendita**, previa autorizzazione del Committente, dei seguenti materiali:

- prodotti editoriali;
- gadgets;
- cartine escursionistiche;
- prodotti/servizi informativi e turistici (inclusi biglietti per il trasporto pubblico locale);
- prodotti recanti il Brand di proprietà del comune di Santa Margherita Ligure secondo le modalità e i prezzi stabiliti direttamente dal Committente.

Al termine di ciascun anno di esercizio l'Appaltatore dovrà corrispondere al Committente le royalties relative agli introiti derivanti dall'attività commerciale nella misura del:

- 5% sull'utile generato mediante l'attività commerciale propria di vendita di prodotti/servizi;



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

- 10% del fatturato realizzato mediante la vendita dei prodotti recanti il brand di proprietà del Comune di Santa Margherita Ligure.

In caso di eventuale rinnovo del contratto, il comune si riserva di verificare, al termine del primo anno di gestione del servizio, la congruità delle suddette percentuali e di apporre le modifiche del caso, ove necessario.

Il mancato o ritardato invio dei dati e/o della documentazione contabile ufficiale, necessaria all'amministrazione per l'effettuazione dei controlli e per l'emissione della fattura relativa alle royalties, ovvero la non veridicità della suddetta documentazione, comporta l'applicazione delle relative penali ed è valutabile ai fini della risoluzione del rapporto contrattuale. Analogamente il mancato pagamento delle royalties sarà valutato dal Committente ai fini dell'applicazione di penali e della risoluzione del contratto.

### Articolo 8 - Obblighi del Committente

Rimangono a carico e di competenza del Committente:

- 1) la determinazione delle finalità, indirizzi, coordinamento e progettazione delle attività promozionali e degli eventi in genere, i contenuti dei servizi e le modalità generali di erogazione degli stessi;
- 2) la determinazione delle modalità di commercializzazione dei prodotti recanti il brand del Comune di Santa Margherita Ligure;
- 3) ogni funzione e responsabilità in merito alla programmazione, alle attività e ai servizi erogati dallo IAT compreso la regolamentazione delle modalità di accesso, di organizzazione del servizio e delle attività da svolgersi;
- 4) la messa a disposizione dei locali e degli arredi per tutta la durata dell'appalto;
- 5) la consegna all'Appaltatore di copia delle chiavi per l'accesso ai locali in cui viene svolto il servizio oggetto del presente capitolato;
- 6) la manutenzione straordinaria dei locali in cui viene svolto il servizio oggetto del presente capitolato;
- 7) il mantenimento a proprio carico delle utenze di riscaldamento, luce e telefono, fatto salvo l'accertamento da parte del Committente di un uso improprio di tali utenze;
- 8) la verifica dei servizi prestati dall'Appaltatore e della qualità erogata dallo stesso.

È obbligo del Committente comunicare, con almeno 24 ore di anticipo, date e orari delle attività straordinarie previste dal presente Capitolato, per le quali si chiede siano garantiti i servizi di cui al presente appalto.

### Articolo 9 - Oneri, obblighi e responsabilità dell'Appaltatore

L'appaltatore dovrà:

1. Garantire tutti i servizi oggetto dell'appalto secondo date e orari che saranno comunicati dal Committente con almeno 24 ore di preavviso all'indirizzo che verrà comunicato dall'Appaltatore;
2. Fornire la strumentazione necessaria allo svolgimento dei servizi richiesti, in particolare attrezzature informatiche aggiuntive, software, strumentazione di lavoro;
3. Garantire la manutenzione ordinaria dei locali in cui viene svolto il servizio, nonché degli arredi, degli impianti, delle strumentazioni e di ogni altra attrezzatura in essi presente, impegnandosi a un uso corretto e alla sorveglianza durante l'utilizzo di terzi;
4. Garantire la pulizia ordinaria dei locali, degli arredi e delle attrezzature;
5. Assicurare, nello svolgimento del servizio di informazioni e accoglienza turistica, la piena imparzialità e neutralità relativamente a tutte le funzioni di promozione, senza favorire l'interesse di singoli soggetti pubblici e privati.
6. Osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima economicità del servizio, l'uso corretto delle attrezzature, degli arredi e dei materiali, nonché la sicurezza e l'ordine degli ambienti in cui si svolge l'attività.
7. Adeguare gli strumenti e le modalità di erogazione delle informazioni alle linee di comunicazione che verranno nel tempo definite.
8. Attenersi alle direttive impartite dal Responsabile Unico di procedimento e dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto nell'espletamento delle attività oggetto del presente appalto comunicando l'organizzazione dell'orario degli operatori al medesimo, che ne valuterà la corrispondenza alle esigenze del servizio.
9. Nominare un Responsabile del Servizio per la gestione e l'organizzazione dei servizi prestati,



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

secondo le modalità definite dal successivo articolo 13.

**10.** Garantire la presenza costante del numero di addetti necessari per il regolare funzionamento dello sportello, procedendo all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che abbia dimostrato prestazioni non conformi a quanto richiesto dal servizio oggetto del capitolato e si sia dimostrato non idoneo a un corretto svolgimento dei compiti assegnati. In caso di eventi calamitosi con livello di allerta arancione/rosso si procederà alla sospensione del servizio secondo le ordinarie misure di protezione civile.

**11.** Garantire l'attività di supporto organizzativo del servizio (programmazione turni, ferie, sostituzioni personale, ecc...), da intendersi a carico dell'Appaltatore e pertanto eccedenti l'orario richiesto per lo svolgimento del servizio.

**12.** Garantire, da parte degli addetti ai servizi, la massima riservatezza su ogni aspetto connesso alle attività del servizio oggetto dell'appalto e assicurare il rispetto della privacy, a norma di legge, nonché la massima puntualità degli orari.

**13.** Garantire che il personale da impiegare nei servizi non abbia subito condanne penali o non abbia pendenze in atto, nonché abbia contegno e presenza idonea al servizio – di massima visibilità per il Committente – oggetto dell'appalto.

**14.** Al fine di consentire il controllo e le verifiche in merito al servizio fornito, l'imputazione delle eventuali responsabilità in materia di sicurezza ed adempimenti assicurativi, nonché il corretto computo dei moduli svolti, l'Appaltatore dovrà fornire mensilmente informazioni sui nominativi e le presenze del proprio personale impiegato e il numero dei moduli svolti. L'Appaltatore dovrà garantire, a sue spese, che il personale impiegato effettui le rilevazioni dell'orario di inizio e termine delle prestazioni con strumentazioni di rilevazione elettroniche delle presenze.

**15.** L'Appaltatore è sempre responsabile, sia verso il Committente che verso terzi, della corretta e puntuale esecuzione di tutti i servizi assunti. Esso è pure responsabile dell'operato e del contegno dei suoi dipendenti e/o incaricati, nonché degli eventuali danni, furti, incendi e responsabilità che potessero derivare al Committente o a terzi.

È fatto obbligo all'Appaltatore di mantenere il Committente sollevato e indenne da richieste di risarcimento danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi, connesse con l'esecuzione dell'appalto di che trattasi.

### Articolo 10 – Assicurazioni

L'appaltatore assume ogni responsabilità che derivi ai sensi di legge dall'espletamento del servizio di appalto.

Il Committente è esonerato da ogni responsabilità per qualunque danno, infortunio o altro evento pregiudizievole occorso agli utenti e/o terzi comunque derivante dall'esecuzione del servizio: l'appaltatore è obbligato a tenere indenne l'Amministrazione Comunale da ogni relativa richiesta e azione che possa essere proposta nei confronti della stessa Amministrazione per tali accadimenti.

A tale scopo l'impresa aggiudicataria dovrà stipulare, prima dell'inizio del servizio, polizza assicurativa RCT/RCO nella quale venga indicato che l'Amministrazione Comunale è considerata "Terza" a tutti gli effetti ed in cui sia prevista la rinuncia al diritto di surroga, di cui all'art. 1916 C.C. e conseguente rivalsa nei suoi confronti da parte dell'assicuratore.

All'appaltatore, si richiede, inoltre la stipula di un'apposita polizza per copertura Incendio che assicuri il rischio locativo del fabbricato presso il quale viene svolta l'attività.

Le predette coperture assicurative, riferite specificamente allo svolgimento di tutte le prestazioni contrattuali, esente da franchigia, devono essere operanti per tutta la durata dell'appalto e per eventi manifestatisi anche dopo la scadenza del contratto, ma comunque riferibili al servizio svolto.

Il Committente è inoltre esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni od altri eventi pregiudizievoli che dovessero accadere nell'esecuzione del servizio al personale addetto dall'impresa aggiudicataria

1. RCT con massimali non inferiore ad € 2.000.000,00 per sinistro ed € 1000.000,00 per persona per sinistro ed € 20.000,00 per danni a cose in consegna o custodia;



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

2. RCO per copertura dei danni procurati verso prestatori d'opera con massimali non inferiori ad € 2.000.000,00 per sinistro e ad € 1.000.000,00 per persona per sinistro.
3. Polizza Incendio rischio Locativo: massimale non inferiore a € 50.000 per sinistro;
4. Ricorso terzi da Incendio: massimale non inferiore a € 30.000 per sinistro.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata dall'Aggiudicatario alla stipula del contratto, e comunque prima dell'inizio delle prestazioni restando comunque stabilito che la stipulazione e produzione della polizza non potrà in ogni caso esonerare l'appaltatore da alcuna responsabilità che gli possa derivare da disposizioni di legge o da previsioni del presente capitolato e che non risulti garantita dai contratti assicurativi sottoscritti.

### Articolo 11 - Personale incaricato dall'Appaltatore

L'Appaltatore dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti tutte le leggi, i regolamenti e le norme vigenti in materia di lavoro, nonché quelle eventualmente entrate in vigore in corso di appalto.

Se l'Appaltatore ha forma cooperativa si impegna a rispettare i relativi accordi nazionali e provinciali di lavoro sottoscritti con le OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale, anche nei rapporti con i soci.

Gli obblighi di cui sopra vincolano l'Appaltatore anche se lo stesso non è aderente alle associazioni stipulanti gli accordi o receda da essi, indipendentemente dalla struttura o dimensione della Ditta stessa e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale.

Tutto il personale che verrà messo a disposizione dall'appaltatore deve risultare assunto dallo stesso appaltatore ed essere professionalmente qualificato e preparato e conoscere le norme relative ai servizi svolti, nonché le norme di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

L'Appaltatore non può fare fronte ai servizi oggetto del presente appalto mediante l'impiego di personale assunto con contratti di lavoro autonomo eterodiretti, parasubordinati o interinale.

L'appaltatore, si impegna, in via prioritaria, qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione di impresa, ad adottare clausole sociali di salvaguardia dell'occupazione, per quanto possibile e compatibilmente alle normative vigenti, a tutela degli addetti in organico nell'analogo appalto, attivo sino al prossimo 31 gennaio 2022. In particolare, l'Appaltatore si impegna a mantenere gli stessi contratti ora in essere e garantisce il mantenimento degli inquadramenti e dei livelli raggiunti da ogni singolo lavoratore, compresa l'anzianità di servizio maturata ed eventuali ulteriori vantaggi accessori.

Prima dell'inizio dell'appalto, l'Appaltatore è obbligato ad applicare integralmente il contratto nazionale di lavoro e ogni altro accordo decentrato a livello territoriale e aziendale, se migliorativo.

L'Appaltatore ha comunque l'obbligo di equiparare i dipendenti, in merito alle funzioni da svolgersi per dare attuazione al presente capitolato, indipendentemente dagli inquadramenti indicati nell'offerta, a condizioni e retribuzioni non inferiori a quelle previste per il 3° livello del CCNL Servizi integrati/Multiservizi in vigore dal 1° luglio 2021.

Per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, gli operatori selezionati dall'Appaltatore devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

1. ottima conoscenza di almeno due lingue, oltre all'italiano (inglese obbligatorio + seconda lingua a scelta); per "ottima conoscenza" è richiesto almeno il livello B2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER);
2. avere esperienza maturata nel settore;
3. saper operare con gli strumenti informatici e telematici e, specificatamente, con il sistema operativo Windows e l'applicativo Office e sistemi operativi opensource e applicativi;
4. saper effettuare operazioni di ricerca e di navigazione su internet attraverso l'uso di un browser ;
5. conoscenza del web e dei principali motori di ricerca in Internet;
6. saper utilizzare almeno uno dei principali programmi di gestione della posta elettronica;
7. mostrate capacità e affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori.

In particolare, il personale addetto all'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

dovrà avere una profonda conoscenza del territorio della città, della Provincia e dell'intera Regione, nonché del contesto territoriale extraregionale di riferimento, in merito a:

- risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità;
- itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport;
- tipologia dei principali collegamenti fra Santa Margherita Ligure e le principali mete turistiche della Provincia, della Regione Liguria e del contesto territoriale extraregionale di riferimento;
- servizi per il turista;
- fonti informative e loro modalità di consultazione.

Prima dell'inizio del contratto, l'Appaltatore ha l'obbligo di comunicare per iscritto al Committente i nominativi delle persone impiegate nel servizio ed il loro inquadramento contrattuale.

L'Appaltatore è obbligato a mantenere aggiornato l'elenco nel caso si verificassero eventuali sostituzioni.

L'Appaltatore si impegna, salvo casi di forza maggiore, a garantire la stabilità del personale, assicurando in tal modo continuità relazionale con gli utenti del servizio e col Committente.

L'Appaltatore è, altresì, obbligato ad assolvere agli obblighi di legge nei confronti delle categorie protette.

Il personale addetto al servizio deve essere puntuale e garantire la piena operatività del servizio oggetto d'appalto, nel rispetto delle condizioni formulate nell'offerta tecnica.

L'appaltatore si impegna in ogni caso a garantire la continuità dei servizi, senza costi aggiuntivi, assicurando le sostituzioni dei propri operatori assenti per ferie, malattie, permessi o altro motivo, a esclusione dello sciopero.

In ogni caso l'Appaltatore si impegna a ripristinare la regolarità del servizio nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre le 24 ore.

Nel caso venissero effettuate sostituzioni, il nuovo personale dovrà essere preventivamente addestrato e formato (secondo e alle stesse condizioni di quanto richiamato all'art. 8 punto 11) e, una volta collocato nel servizio, dovrà fare riferimento per l'attività operativa all'altro personale presente dell'appaltatore o al Responsabile del servizio nominato dall'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore deve assicurare la tutela indicata dalle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni, dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione individuale atti a garantirne la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti.

L'Appaltatore deve munire il proprio personale di apposito cartellino di riconoscimento e di divisa, o comunque abbigliamento coordinato ed elegante atto a riconoscere e contraddistinguere la presenza e la funzione.

L'appaltatore, in considerazione del contatto diretto con un grande numero di utenti afferenti al servizio, compresi bambini e ragazzi, garantisce che il personale da esso impiegato nel servizio oggetto dell'appalto non abbia subito condanne penali o non abbia pendenze in atto.

L'Appaltatore deve incaricare del servizio persone in grado di mantenere un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto, in particolare nei riguardi dell'utenza e disponibile alla collaborazione, rispondere con cortesia a ogni domanda che venga loro rivolta dal pubblico utente e fornire informazioni.

L'appaltatore è tenuto a garantire, per i propri dipendenti, il rispetto degli obblighi di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con d.p.r. 16/04/2016 n. 62, nonché del codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Santa Margherita Ligure approvato con delibera G.C. n. 97 del 25 maggio 2021.

In relazione alle previsioni di cui all'art. 1 comma 9, lett. e) della legge 190/ e dell'art. 53, comma 16 del d.lgs. 165/2016 l'Appaltatore dichiara di non aver conferito incarichi né concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo con ex dipendenti del Comune di Santa Margherita Ligure che negli ultimi tre anni abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Ente.

Il personale dell'Appaltatore è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti, dovrà essere formato e informato dei propri doveri relativi al trattamento dei dati personali e sensibili secondo quanto disposto Regolamento Europeo 679/2016.

Il Committente segnalerà all'Appaltatore comportamenti non conformi alla diligenza, prudenza e perizia richiesti dal presente capitolato.

Resta ferma la responsabilità della ditta e la possibilità per il Committente di comminare le penali di cui all'art. 25 del presente Capitolato per tutte le mancanze evidenziate nello svolgimento





## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

dell'appalto, comprese le more del procedimento di adeguamento delle prestazioni richieste dal Comune e le eventuali inosservanze degli obblighi previsti dai contratti nazionali e territoriali di lavoro nei confronti dei dipendenti.

### Articolo 12 - Responsabile del procedimento e direttore dell'esecuzione

Il Responsabile Unico del Procedimento è individuato nella persona del RUP, Dr. Alessandro Russo - Dirigente Area 1 "Affari Generali - sviluppo del territorio - Comunicazione".

Il direttore dell'esecuzione verrà successivamente individuato con atto del RUP.

### Articolo 13 - Responsabile del servizio

All'atto della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà nominare un Responsabile di servizio, che rappresenterà a tutti gli effetti l'Appaltatore nell'esecuzione dell'appalto e che dovrà operare in stretta collaborazione con il Committente al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato;
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti;
- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- la comunicazione al Committente di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Committente;
- la compilazione dei report riepilogativi e la trasmissione degli stessi al Committente;
- la partecipazione agli incontri con il Committente;
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

Il Responsabile del Servizio dovrà coordinare l'operatività dei servizi richiesti e assolvere i compiti seguenti:

- a. organizzare, condurre, coordinare e effettuare la supervisione del lavoro del personale dell'Appaltatore addetto al servizio;
- b. garantire la reperibilità giornaliera h 24;
- c. mantenere un costante collegamento con il Direttore dell'Esecuzione, riferendo tempestivamente in merito a qualsiasi anomalia nei servizi;
- d. conoscere e utilizzare gli impianti antincendio, di illuminazione, di allarme, di rilevazione e segnalazione guasti, di gestione climatizzazione/riscaldamento, di videosorveglianza segnalando tempestivamente al Committente i guasti, le avarie, i danneggiamenti e ogni necessità di intervento manutentivo agli edifici e agli impianti, rilevate direttamente o segnalate dai propri addetti così da garantire il costante controllo delle funzionalità;
- e. attuare le procedure di emergenza in caso di necessità, relativamente a quanto stabilito dalle norme di sicurezza, come precisate al successivo articolo 14, in materia di prevenzione incendi e primo soccorso.

Il Responsabile di Servizio dovrà essere altamente qualificato, di comprovata professionalità nell'ambito della gestione articolata del personale, di assoluta affidabilità.

La nomina del Responsabile di servizio, e del suo sostituto, dovrà essere accettata preliminarmente dal Committente. Il Committente potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio e con motivazioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del coordinatore e/o del suo sostituto.

Il Committente si rivolgerà direttamente al Responsabile del Servizio per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio. Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Responsabile del Servizio e si intenderanno come validamente effettuate all'Impresa ai sensi e per gli effetti di legge. Il Responsabile di Servizio dovrà essere obbligatoriamente individuato tra le unità di personale addette al servizio oggetto dell'appalto. L'Appaltatore dovrà altresì nominare un vice referente o sostituto per garantirne la presenza durante i servizi e durante i turni di riposo del Responsabile.

### Articolo 14 - Obblighi in materia di sicurezza

Il Committente promuove la cooperazione e il coordinamento per la gestione della sicurezza durante le attività in oggetto, e in tale contesto predispone il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), ai sensi dell'art. 26 D. Lgs n. 81 del 9 aprile 2008.

L'Appaltatore è obbligato:

- ad applicare le disposizioni inerenti la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

al D. Lgs. 9 aprile 2008 n.81;

- a provvedere all'adeguata informazione, formazione e addestramento di tutto il personale addetto e degli eventuali sostituti in materia di sicurezza e di igiene del lavoro ai sensi degli artt. 36 e 37 del D.Lgs.81/2008.

Qualora quest'ultimo percorso formativo non sia ancora stato avviato alla data di presentazione dell'offerta, ciò dovrà essere esplicitamente dichiarato. In particolare dovrà garantire che il personale in servizio sia formato in materia di prevenzione incendi (livello medio rischio) e di primo soccorso (comprensivo degli aggiornamenti). L'Appaltatore dovrà in particolare garantire che tutto il personale in servizio abbia svolto e ottenuto attestato di partecipazione conforme alle normative a corsi di formazione in materia di prevenzione incendi, almeno con tipologie di medio rischio, e pronto soccorso negli ultimi tre anni.

L'Appaltatore si impegna a compilare il modulo che il Committente provvederà a trasmettere, per la richiesta di informazioni e documenti relativi all'applicazione dell'art. 26 D. Lgs. 81/2008.

L'appaltatore garantisce la puntuale applicazione della vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro, per quanto riguarda l'attivazione di tutte le procedure necessarie per la prevenzione degli infortuni, l'utilizzo di dispositivi di protezione e attrezzature antinfortunistiche, nonché l'adempimento di tutti gli obblighi di formazione ed informazione dei dipendenti ed ogni altro obbligo di legge.

L'appaltatore si impegna e ad attuare e rispettare durante l'esecuzione del servizio le procedure di contenimento Covid-19 in base al D.P.C.M. 03/11/2020 e ss.mm.ii.

L'Appaltatore si impegna a mettere in atto ogni utile azione per la formazione del proprio personale e in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Appaltatore si impegna inoltre a fornire al Committente, all'inizio del servizio, le informazioni di seguito indicate e si impegna inoltre a segnalare ogni eventuale modifica o integrazione che si verificasse nella durata contrattuale:

- a) nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e suoi recapiti qualora esterno all'azienda;
- b) nominativo del rappresentante dei lavoratori;
- c) requisiti tecnico-professionali richiesti da legislazione specifica;
- d) mezzi/attrezzature antinfortunistiche inerenti alla tipologia del lavoro da eseguire;
- e) formazione professionale (documentata) in materia di sicurezza dei lavoratori impegnati nel servizio oggetto dell'appalto;
- g) dotazione di dispositivi di protezione individuali laddove previsti;
- j) nominativo del Medico Competente e suoi recapiti qualora esterno all'azienda;
- k) altre informazioni che l'Appaltatore ritiene utile fornire in merito al suo servizio di prevenzione e protezione.

### **Articolo 15 – Controlli**

L'Appaltatore deve essere dotato di un sistema di controllo interno sullo svolgimento e qualità dei servizi offerti. I risultati di detto controllo vengono inviati, a richiesta, al Committente che può anche chiederne l'integrazione.

Nel caso in cui il Committente intenda attivare un percorso di valutazione della qualità dei servizi oggetto d'appalto, anche avvalendosi della collaborazione di esperti incaricati, l'Appaltatore è tenuto a prestare la massima disponibilità al fine della realizzazione del progetto.

Ordinariamente dirigenti e funzionari del Committente possono svolgere ogni sopralluogo e verifica relativi allo svolgimento del servizio appaltato, anche su segnalazione di terzi.

L'Appaltatore si impegna ad apprestare efficaci sistemi di controllo relativi alla presenza in servizio e al rispetto degli orari da parte dei propri operatori; di dette rilevazioni l'Appaltatore dovrà rendere conto al Committente.

Il Committente potrà attivare le forme di verifica che riterrà più opportune ed efficaci.

### **Articolo 16 - Sciopero**

In caso invece di esercizio del diritto di sciopero dei propri dipendenti, l'Appaltatore dovrà rispettare e fare rispettare dai propri dipendenti le disposizioni di Legge vigenti e dovrà darne comunicazione al Committente con congruo anticipo. Nulla è dovuto all'Appaltatore per le mancate prestazioni, qualunque sia il motivo.

Nel caso dell'esecuzione di eventuali servizi essenziali, l'Appaltatore dovrà impegnarsi a garantirli nei termini di legge e di quanto previsto al riguardo dal Committente.



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

### Articolo 17 - Variazioni disposte dal Committente

Il Committente si riserva la facoltà di modificare le diverse parti del presente contratto al fine di conformarlo alle disposizioni di legge o direttive regionali emanate durante la vigenza contrattuale, così come potrà apportare, previo accordo con l'Appaltatore, modifiche ritenute utili.

Ferme restando le condizioni di aggiudicazione e senza che l'Impresa aggiudicataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità i servizi oggetto del contratto d'appalto potranno essere ridotti o aumentati alle stesse condizioni organizzative ed economiche e fino alla concorrenza di un quinto dell'importo dell'appalto, ai sensi della normativa vigente ed in particolare dell'art. 106 comma 12 del d. lgs. 50/2016.

Le descrizioni dei servizi sono da intendersi non esaustive, potendo subire variazioni organizzative sempre pertinenti alla natura e alle caratteristiche dei servizi stessi.

Nessuna altra indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione o dell'aumento del corrispettivo.

Eventuali variazioni alle modalità di svolgimento dei servizi di cui all'art. 5 del presente Capitolato, devono essere autorizzate dal Responsabile Unico del Procedimento e saranno disciplinate in base all'art. 106 del d.lgs. 50/2016.

### Articolo 18 - Criteri di valutazione offerta economicamente vantaggiosa

L'appalto sarà aggiudicato a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa conseguente a valutazione operata da apposita Commissione giudicatrice, di nomina del Dirigente Area1 "Affari generali – sviluppo del territorio – Comunicazione". La Commissione prenderà in considerazione i sottoelencati parametri:

Offerta tecnica - Punteggio massimo attribuibile: 80 punti

Offerta Economica - Punteggio massimo attribuibile: 20 punti.

#### Offerta tecnica - Max punti 80

L'offerta tecnica dovrà essere esplicitata in una relazione di massimo 2.000 battute per ognuno dei punti sottoelencati, sottoscritta dal Legale rappresentante:

1. <u>numero e CV di operatori impiegati in possesso dei requisiti minimi di cui all'art. 11: all'offerta che presenterà il maggior numero di operatori impiegati nello svolgimento dell'attività oggetto d'appalto verranno assegnati 10 punti</u>	10 punti
2. numero e CV di operatori che la ditta si impegna a utilizzare che conoscano <u>una terza lingua aggiuntiva</u> rispetto alle due obbligatorie peraddetto previste dal capitolato d'appalto (inglese obbligatorio più seconda lingua a scelta): all'offerta che presenterà il maggior numero di operatori che conoscono almeno una terza lingua con almeno il livello B1 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), verranno assegnati 10 punti	10 punti
3. numero e CV di operatori che la ditta si impegna a utilizzare che abbiano <u>l'abilitazione alla professione di guida turistica</u> nella provinciadi Genova: all'offerta che presenterà il maggior numero di operatori verranno assegnati 10 punti.	10 punti
4. <u>Progetto di qualificazione dei servizi richiesti:</u> I criteri di valutazione saranno i seguenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• il contesto organizzativo proposto: tempi e modalità di articolazione e apertura (minimo 1650 ore) del servizio in funzione dei maggiori flussi turistici prevedibili;</li><li>• la capacità di migliorare il servizio mediante attrezzature e /o attività ulteriori rispetto a quelle proposte nel capitolato;</li><li>• il sistema di monitoraggio attività e utenza, controllo delle</li></ul>	35 punti

**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**

prestazioni erogate e rilevazione dello stato di soddisfazione degli utenti • sistema di rete con uffici IAT degli Enti Limitrofi. All'offerta che presenterà il miglior progetto di qualificazione sulla base dei criteri individuati verranno assegnati 35 punti.	
5. <u>Progetto di valorizzazione relativo ai servizi richiesti declinato in:</u> • attività didattica e visite guidate con riferimento ai luoghi della cultura di Santa Margherita Ligure (a titolo esemplificativo Museo del Mare, Museo Multimediale Castello Cinquecentesco; Museo Civico di via XXV Aprile) e di interesse turistico; • attività/iniziative di promozione dei prodotti enogastronomici del territorio e dei servizi di interesse turistico; • attività di promozione del Brand ( e dei prodotti brandizzati) del Comune di Santa Margherita Ligure. All'offerta che presenterà il miglior progetto di qualificazione sulla base dei criteri individuati verranno assegnati 15 punti.	15 punti

TOTALE OFFERTA TECNICA	MAX 80 PUNTI
OFFERTA ECONOMICA	MAX 20 PUNTI
TOTALE OFFERTA TECNICA+ECONOMICA	100 PUNTI

Il punteggio relativo all'offerta tecnica è dato dalla somma dei punteggi attribuiti alle singole componenti dei criteri di cui sopra, attraverso la procedura che sarà meglio descritta nella lettera d'invito.

Non verranno ammesse alla fase successiva le ditte che non abbiano conseguito un punteggio qualità/affidabilità di almeno 50 punti su 80.

Verranno valutati gli aspetti migliorativi dei servizi offerti o proposte aggiuntive di servizio senza oneri per l'Amministrazione, liberamente offerte dalla Ditta.

L'attribuzione dei punteggi ai singoli elementi del progetto tecnico di ogni concorrente verrà effettuata dalla Commissione giudicatrice, appositamente costituita e nominata dal Dirigente Responsabile dopo la presentazione delle offerte.

**Offerta economica - Max punti 20**

L'offerta economica dovrà indicare la percentuale di ribasso da applicare all'importo a base di gara. Il Punteggio massimo verrà assegnato al concorrente per presenterà il maggior ribasso.

L'offerta potrà essere esclusivamente al ribasso sul valore posto a base d'appalto, mentre verranno escluse le offerte uguali o in aumento rispetto alla base di gara.

Il prezzo offerto si intende onnicomprensivo di qualsiasi spesa o onere necessario al servizio oggetto d'appalto, esclusa l'IVA. Le offerte delle imprese rimangono valide e impegnative per giorni 180 dal termine ultimo di presentazione.

Il servizio sarà aggiudicato alla Ditta offerente che avrà ottenuto il maggior punteggio finale. In caso di parità si procederà mediante sorteggio.

La Commissione giudicatrice ha facoltà, nel corso dell'esame delle offerte, di richiedere alle ditte ulteriori chiarimenti e delucidazioni.

Nel caso in cui l'Amministrazione ritenga che l'offerta presentata sia da considerarsi anormalmente bassa, procederà, mediante istruttoria, a una valutazione di congruità dell'offerta medesima, richiedendo adeguate precisazioni in merito alle diverse voci che compongono il prezzo offerto, con particolare riferimento ai costi della sicurezza e del personale.

L'aggiudicazione è subordinata alla verifica del possesso di tutti i requisiti dichiarati in sede di



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

presentazione dell'offerta.

Nessun compenso è dovuto per la partecipazione alla gara, né potrà essere richiesto o riconosciuto a seguito di eventuale aggiudicazione parziale dovuta a impossibilità sopravvenute o per scelte diverse dell'Amministrazione, ovvero anche nel caso in cui il Committente, per motivi di opportunità o di pubblico interesse, non intendesse procedere ad alcuna aggiudicazione.

### Articolo 19 - Responsabilità

L'appaltatore è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di appalto e diritto del lavoro.

L'Appaltatore ha l'obbligo di fornire al Committente, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tale ottemperanza.

Di ritardi, mancanze, scioperi, negligenze dell'Appaltatore o del suo personale che non rendessero possibile l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore diviene responsabile e sanzionabile degli interi oneri conseguenti al mancato regolare servizio, quali: mancati incassi, rimborsi, costi amministrativi, danni d'immagine, ecc...

L'Appaltatore è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a opere e materiali che, a giudizio del Committente, risultassero causati dal personale dipendente dell'Appaltatore stesso, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

In ogni caso, l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati e, quando possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa, a carico dell'appaltatore per danni e/o furti al Comune di Santa Margherita Ligure in relazione all'esecuzione del presente appalto, il Committente si riserva la facoltà di recedere dal contratto.

Qualora, nel corso del servizio appaltato, si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, l'appaltatore deve darne tempestiva comunicazione al Direttore dell'Esecuzione del Contratto e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

L'Appaltatore manleva e si obbliga a sollevare il Comune di Santa Margherita Ligure da qualunque pretesa o responsabilità che possa derivare dal mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi e comunque per danni a terzi imputabili al personale dell'impresa appaltatrice durante il periodo di affidamento dei servizi.

Ogni adempimento connesso ai rapporti assicurativi e previdenziali nonché al rispetto dei contratti di lavoro di categoria e delle normative in materia antinfortunistica e diritto del lavoro sono a carico dell'impresa appaltatrice.

L'impresa stessa dovrà dare dimostrazione di aver stipulato apposite polizze assicurative, di cui al precedente art. 10.

### Articolo 20 - Subappalto

Il subappalto è consentito secondo le procedure e le modalità di cui all'art. 105 c. 2 del d. lgs. 50/2016 e limitatamente alle attività relative ai servizi di promozione e visite guidate e previa autorizzazione del Committente.

Il concorrente in fase di presentazione dell'offerta dovrà dichiarare le attività che intende subappaltare.

### Articolo 21 - Modalità di pagamento e fatturazione

I pagamenti avverranno a seguito di emissione di singola fattura mensile. La fattura dovrà contenere l'arco temporale di riferimento.

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.i. (codice univoco fatturazione : **UFM32W**)

### Articolo 22 – Garanzia definitiva

Ai sensi dell'art. 103 del d.lgs. 50/20156 l'Appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

costituire una garanzia definitiva in misura del 10% dell'importo contrattuale, a sua scelta sotto forma di cauzione o fidejussione secondo le modalità di cui all'art. 93 del d.lgs 50/2016 comma 2 e 3. La garanzia deve prevedere espressamente che:

- l'impegno fidejussorio è posto a garanzia di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto;
- la fidejussione determina l'impegno incondizionato e senza riserva alcuna dell'Ente fideiussore, di semplice richiesta del Committente, ad effettuare il versamento della somma garantita, anche in caso di opposizioni del Fornitore o terzi aventi causa, e con l'espressa esclusione del beneficio della preventiva escussione del debitore principale ex art. 1944 comma 2 C.C.;
- la rinuncia alla eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 C.C.;
- l'operatività della garanzia entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Committente. La garanzia non potrà essere ridotta nel corso dell'esecuzione del contratto e dovrà coprire tutta la durata dello stesso. L'appaltatore si obbliga al reintegro della garanzia qualora il Committente abbia dovuto valersi della garanzia medesima durante l'esecuzione del contratto.

### Articolo 23 - Penali

Premesso che l'applicazione di penali non esclude il diritto del Committente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno di cui al precedente art. 19, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'impresa aggiudicataria non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto inerente alla puntualità e alla qualità, sia alla perfetta esecuzione del servizio, anche nel rispetto di quanto offerto nel Progetto presentato dall'impresa in sede di gara, saranno applicate, con comunicazioni del competente Dirigente del Comune di Santa Margherita Ligure, le seguenti penali:

- € 200,00 per ogni ulteriore ritardo, di almeno 15 minuti, nell'esecuzione dei servizi richiesti;
- € 500,00 per ogni servizio richiesto, di cui all'art. 6, non completamente rispettosi di norme e prescrizioni del presente capitolato;
- € 500,00 per mancata attuazione attività di formazione per ogni persona impiegata di cui all'art. 14 ;
- € 1.000,00 in caso di inadempienze ritenute gravi (a titolo esemplificativo: mancata tempestiva sostituzione del personale assente con conseguente impossibilità di assicurare il servizio, mancata comunicazione di sciopero oltre il termine stabilito di cui all'art. 16, irregolarità contabili nella gestione della biglietteria; mancata o ritardata presentazione della documentazione contabile ai fini di controllo e applicazione royalties).

L'ammontare delle penali sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Appaltatore, il quale è tenuto, in ogni caso, a eliminare gli inconvenienti riscontrati. Il Committente si riserva la facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese dell'Appaltatore, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

### Articolo 24 - Risoluzione contrattuale

In tutti i casi di inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi derivanti dall'appalto, il contratto può essere risolto, ai sensi delle disposizioni del codice civile e degli art. 108 del d. lgs. 50/2016. Il provvedimento di risoluzione del contratto dovrà essere regolarmente comunicato alla ditta affidataria, secondo le vigenti disposizioni di legge.

In caso di risoluzione per inadempimento, resta salvo il diritto al risarcimento del danno. In particolare, il Committente avrà la facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'Appaltatore ai sensi dell'art. 108 del d.lgs. 50/2016;
- penali comminate dal Committente per importo superiore al 10% del valore annuale del corrispettivo contrattuale;
- assenze, sospensione, abbandono o ritardo che comportino di fatto la mancata effettuazione, da parte del personale addetto, del servizio affidato;
- impiego di personale non adeguato a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio nei termini indicati al precedente art. 6;
- violazione ripetuta degli orari di servizio concordati;
- contegno abitualmente scorretto verso gli utenti da parte del personale dell'Appaltatore e



## Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova

- inosservanza di uno o più impegni assunti verso il Comune;
- cessione ad altri in tutto o in parte sia direttamente che indirettamente, dei diritti e degli obblighi inerenti al presente appalto;
- violazione delle disposizioni sulla tracciabilità dei pagamenti ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010;
- ogni altra inadempienza, qui non contemplata, o fatto, che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termine dell'art. 1453 del codice civile.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà del Committente di affidare il servizio a terzi, restando ferma la facoltà di agire per il risarcimento del maggior danno.

All'Appaltatore verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni.

Per l'applicazione delle suddette disposizioni, il Committente potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Appaltatore senza bisogno di diffide formali.

Con riferimento al recesso dal contratto, sia da parte del Committente, sia da parte dell'Appaltatore, si applicheranno le disposizioni previste dalla normativa vigente e, in particolare, l'art. 1671 del Codice Civile, come già richiamato al precedente art. 23.

### Articolo 25 - Foro competente

Per quanto non espressamente previsto in questo contratto si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia.

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e all'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato, è competente il Foro di Genova. E' sempre esclusa la giurisdizione arbitrale.

### Articolo 26 - Forma del contratto e spese contrattuali

Il contratto verrà stipulato con le modalità telematica all'interno della piattaforma M.e.p.a. con oneri a carico dell'Appaltatore

La ditta affidataria si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale, che dovessero essere impartite dall'Amministrazione.

Tutte le spese conseguenti e inerenti il contratto sono a carico della ditta affidataria.

### Articolo 27 - Informativa privacy

I dati raccolti per la gestione del servizio verranno trattati nel rispetto del "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (Regolamento (UE) 2016/679) e della normativa italiana (D. Lgs 196/2003 e D.Lgs 101/2018). Il trattamento viene eseguito esclusivamente per consentire l'accertamento dell'idoneità dei concorrenti a partecipare alla procedura di affidamento del servizio di cui trattasi, per consentire la stipulazione del contratto e per garantire l'adempimento di tutti gli obblighi ad esso conseguenti. Il trattamento dei dati personali potrà avvenire sia su supporto cartaceo sia informatizzato e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza (si rimanda al sito Internet [www.comunesml.it](http://www.comunesml.it) per ulteriori informazioni relative al trattamento dei dati).

Parimenti il trattamento dei dati relativi all'utenza da parte dell'Affidatario potrà essere effettuato solo per la gestione del rapporto contrattuale, previa adozione di tutte le misure tecniche e operative volte a garantire la massima sicurezza di tutte le procedure relative all'archiviazione, conservazione, trasmissione dei dati conosciuti nell'esecuzione contratto. Il Comune potrà in qualsiasi momento verificare le modalità organizzative del trattamento e l'applicazione dei dispositivi di sicurezza adottati e si riserva la facoltà di rivolgersi alle competenti Autorità, ove riscontri una violazione della disciplina in materia di trattamento dei dati personali. Resta fermo l'assoluto divieto per tutto il personale (qualsiasi sia l'inquadramento e l'attività svolta), di diffondere notizie relative all'organizzazione delle attività da parte dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o riguardanti l'utenza.



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**





**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**





**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**



**Comune Santa Margherita Ligure - Città Metropolitana di Genova**

---