

COMUNE DI BELLINO
***SERVIZI DI INFORMAZIONE, PROMOZIONE, ACCOGLIENZA TURISTICA,
GESTIONE DEL MUSEO DEL TEMPO E DELLE MERIDIANE E
DELL'OSSERVATORIO ASTRONOMIC TRIENNIO 2024-2025-2026***

CAPITOLATO – PROGETTO DI SERVIZIO

Art. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del servizio di informazione, accoglienza turistica, gestione del Museo del Tempo e delle Meridiane, gestione Osservatorio astronomico comunale, per conto del Comune di Bellino.

In sintesi, i servizi oggetto di affidamento sono i seguenti:

- Servizio di informazione turistica: attività di informazione e distribuzione di materiale informativo all'utenza sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali, produttive del territorio, sulla ricettività turistica: l'attività si potrà espletare anche mediante l'utilizzo di social network e/o altre piattaforme informatiche dedicate, oltre che mediante i tradizionali mezzi di comunicazioni e la diffusione di materiale cartaceo informativo. I servizi di informazione turistica e accoglienza non necessariamente dovranno essere svolti in locale dedicato, bensì potranno essere effettuati utilizzando i locali del Museo e/o i locali dell'Osservatorio, ovvero altri punti logistici concordati con l'Amministrazione comunale;
- Proposta di percorsi escursionistici e nella organizzazione e promozione di eventi a carattere locale in collaborazione con gli uffici comunali;
- coordinamento con istituti scolastici, altre agenzie turistiche e servizi sovracomunali per il potenziamento dell'informazione turistica e delle iniziative ed eventi organizzati sul territorio comunale;
- Informazioni precise e dettagliate sulle attrattive e sui servizi turistici del territorio comunale;
- Assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva sul territorio comunale;
- Assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per i disservizi o suggerimenti;
- Realizzazione e distribuzione materiale informativo a disposizione e/o disponibile quali piantine delle località comprese nel Comune di Bellino o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi (compresa realizzazione materiale informativo);
- distribuzione e diffusione materiale informatico (internet, porta a porta, comunicati stampa);
- Schede di valutazione per i visitatori sul servizio richiesto, e per eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- Apertura del Museo del Tempo e delle Meridiane e dell'Osservatorio astronomico per tempo adeguato in base alle stagioni concordato con l'amministrazione comunale;
- Possibilità per il concessionario di implementare servizi aggiuntivi quali:
 - Prenotazione – booking;
 - Redazione Informazioni.
- Servizi extra concessione di iniziativa del concessionario;
- Attività di natura commerciale (es. bookshop, vendita gadget, attività di conto vendita per conto di operatori economici locali che ne facciano richiesta relativamente a beni di rilevanza turistico culturale locale, provinciale, regionale, organizzazione eventi e iniziative in conto proprio, realizzazione servizi turistici ecc.);
- Gestione Osservatorio astronomico (compresi oneri di utenza elettrica, pulizia, riscaldamento);
- Gestione Museo del tempo e delle Meridiane (compresa quota oneri utenza elettrica e riscaldamento nella misura del 30%, calcolata come rimborso forfettario).

Le previsioni quantitative di apertura delle strutture dovranno essere distribuite durante tutto l'arco dell'anno, e dovranno comunque coordinarsi con iniziative comunali o sovra comunali.

I servizi di informazione turistica e accoglienza non necessariamente dovranno essere svolti in locale dedicato, bensì potranno essere effettuati utilizzando i locali del Museo e/o i locali dell'Osservatorio, ovvero altri punti logistici.

Le tariffe dovranno essere concordate con il Comune.

Dovrà essere riservato al Comune di Bellino l'utilizzo, senza oneri, dell'Osservatorio e del Museo, per almeno 5 eventi all'anno per quanto riguarda l'Osservatorio astronomico e senza limiti, per quanto concerne il Museo del Tempo e delle Meridiane.

Le attività dovranno comprendere necessariamente:

- la presenza su siti web;
- l'utilizzo di social network;
- l'integrazione con le attività commerciali, artigianali, agricole presenti in loco;
- l'integrazione con gli operatori turistici locali;
- l'attività in rete con il territorio dell'Unione montana "Valle Varaita";
- la promozione in ambiti strategici;
- la presenza su riviste specializzate;
- attività di mailing list.

La gestione dell'Osservatorio astronomico comprenderà la manutenzione e custodia della strumentazione ivi a disposizione.

Direttore dell'esecuzione è il Responsabile del servizio.

Art. 2 - VALORE DEL CONTRATTO

Il valore convenzionale annuo del contratto è pari ad € 3.100,00, a base di gara, oltre I.V.A.. ai sensi di legge. Gli oneri per la sicurezza risultanti dal documento unico di valutazione dei rischi da interferenze sono pari a € 155,00.

Si somma a tale introito per il concessionario ipotesi di utile di gestione derivante da servizi in concessione e aggiuntivi. Sarà cura del concessionario individuare in sede di gara ulteriori soluzioni integrative e innovative da proporre all'utenza potenziale.

Art. 3 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI e ONERI MANUTENTIVI VARI

Museo del Tempo e delle Meridiane di Bellino, Osservatorio Astronomico di Bellino; altri servizi gestibili anche in sede remota (parallelamente alla gestione sul territorio di Bellino) a seconda dell'organizzazione aziendale e del progetto di gestione dell'operatore economico.

La Stazione Appaltante mette a disposizione i locali dell'Osservatorio astronomico, in località Mas del Brun, e i locali del Museo del Tempo e delle Meridiane, in Borgata Celle, con relativa dotazione museale e infrastrutturale.

Inoltre l'Appaltatore potrà utilizzare i locali del Centro culturale in Borgata Celle per scolaresche, comitive, eventi vari, d'intesa con il Comune. L'utilizzo non comporterà oneri per lo stesso, ove sia limitato a non più di 15 ore complessive dal 1 settembre al 30 aprile, e 50 ore dal 1° maggio al 31 agosto; l'utilizzo per ore eccedenti sarà regolato da accordi specifici con il Comune.

Sono inoltre a carico dell'Appaltatore, oltre alle spese di riscaldamento e energia elettrica come più sopra specificate, le spese per le utenze telefoniche ed il servizio pulizia locali.

In concomitanza di particolari eventi o ricorrenze, o in esecuzione del progetto di gestione, il servizio di informazione ed assistenza turistica, su richiesta della Stazione Appaltante, o d'iniziativa dell'Appaltatore d'intesa con la Stazione Appaltante stessa, potrà essere svolto e/o esteso in altri punti del territorio indicati dal Comune, ed essere parallelamente svolto anche fuori del territorio comunale.

Art. 4 - TERMINI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI E ATTIVITÀ

L'affidamento avrà durata triennale, a decorrere dalla consegna del servizio.

L'Appaltatore, se richiesto, sarà tenuto alla prosecuzione del contratto (c.d. proroga tecnica) in attesa del perfezionarsi dell'affidamento successivo, per il periodo massimo di un anno, alle medesime condizioni in atto.

I servizi dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali, in particolare delle disposizioni contenute nel nuovo codice dei contratti pubblici approvato con D. lgs. n. n. 36/2023, nonché secondo quanto indicato nel presente Capitolato.

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 Comune di Bellino potranno apportare in materia.

I servizi di cui all'oggetto dovranno, altresì, essere forniti secondo le seguenti modalità:

- a. La disponibilità di almeno 1 (uno) referente/responsabile in attività di responsabile del servizio e coordinamento delle attività avente al minimo i titoli e/o l'esperienza previsti nel presente capitolato e documenti di gara. Il responsabile del servizio dovrà essere disponibile per incontri e contatti con la Stazione Appaltante.
- b. La presenza durante l'orario di apertura del Museo, di almeno 1 (uno) addetto.

L'apertura del Museo del Tempo e delle Meridiane dovrà obbligatoriamente comprendere almeno (minimo tre ore giornaliere):

- mese di agosto: tutti i giorni fino all'ultima domenica del mese
- mesi di giugno, luglio e settembre: tutti i sabati e domeniche
- presenza in occasione di eventi organizzati o supportati dal Comune (max 5 all'anno).

La Stazione Appaltante ha facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze nell'ambito del monte ore determinato in sede di gara e l'Appaltatore dovrà uniformarsi a tali disposizioni rimanendo invariate le altre condizioni dell'affidamento.

L'Appaltatore non potrà variare l'articolazione dell'orario del servizio in assenza di autorizzazione della Stazione Appaltante. In ogni caso le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Bellino.

L'Appaltatore dovrà fornire informazioni in merito all'offerta turistica relativa al paese, alla vallata, e più in generale alla Provincia di Cuneo e alla Regione Piemonte.

L'Appaltatore dovrà comunque, nel far questo, rispettare totalmente le indicazioni e gli indirizzi di volta in volta forniti dalla Stazione Appaltante, riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina, provinciale e regionale.

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti presso l'ufficio, oppure rispondendo a richieste pervenute via telefono o posta elettronica e potrà comprendere anche la vendita, e/o prenotazione di iniziative, di beni e servizi realizzati o promossi dalla Stazione Appaltante o da suoi enti partner, o d'iniziativa dell'Appaltatore.

Le notizie e le informazioni fornite agli utenti dovranno pervenire dai siti istituzionali della Stazione Appaltante o di altri soggetti pubblici, da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dalla Stazione Appaltante, inseriti in database e quotidianamente aggiornati nel corso dell'attività di back office dell'Appaltatore; ovvero da siti e informative private, ma di affidabilità verificata.

Il materiale promozionale e informativo da porre in distribuzione potrà essere fornito dalla Stazione Appaltante o dovrà essere reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Provincia, Camera di Commercio ecc.). Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo dovrà essere messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà realizzare almeno un pieghevole all'anno, da divulgare in forma telematica e cartacea; le copie cartacee non potranno essere inferiori a 5000.

E' facoltà dell'Appaltatore reperire sponsorizzazioni, che verranno dal medesimo acquisite, purché i prodotti e operatori sponsor siano previamente assentiti dal Comune.

L'Appaltatore dovrà provvedere al reperimento, stoccaggio, trasporto, rifornimento dalle diverse sedi e distribuzione del materiale nei modi e nei tempi ritenuti idonei in accordo con la Stazione Appaltante.

In fase di esecuzione del servizio si potranno concordare variazioni e/o integrazioni alle modalità di reperimento, rifornimento, stoccaggio, trasporto e distribuzione del materiale.

Il servizio di accoglienza ed informazione turistica dovrà essere prestato in maniera gratuita e imparziale, in modo tale da non ledere l'immagine della Stazione Appaltante. Servizi a pagamento potranno essere attivati per accompagnamento turistico, servizi personalizzati, ingresso all'Osservatorio, serate a tema.

Almeno due eventi all'anno dovranno essere resi disponibili gratuitamente per i residenti presso l'Osservatorio astronomico e presso il Museo del Tempo e delle Meridiane.

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

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

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse alla Stazione Appaltante

Mensilmente l'Appaltatore dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi.

E' inoltre richiesta all'Appaltatore comunicazione mensile alla Stazione Appaltante dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti all'ufficio di informazione, suddivisi per tipologia di richiesta.

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.

L'Appaltatore dovrà garantire il mantenimento della funzionalità, decoro e igiene dei locali dell'ufficio, prevedendo:

- pulizie quotidiane, nonché pulizie periodiche di infissi, corpi illuminanti e trattamenti specifici alla pavimentazione, comprensivi dell'approvvigionamento dei prodotti impiegati;
- riordino quotidiano dei locali e degli arredi nonché risistemazione del materiale in distribuzione e di quello esposto (anche su pannelli e bacheche cittadine);
- affissione ed esposizione di materiali informativi e/o comunicazioni di servizio solo negli spazi previsti e secondo criteri concordati preventivamente con la Stazione Appaltante;
- verifica costante della funzionalità di eventuale strumentazione elettronica installata nei locali e attivazione delle concordate procedure di intervento;
- comunicazione tempestiva agli uffici comunali competenti degli interventi di manutenzione straordinaria.

L'Appaltatore dovrà inoltre realizzare, nell'ambito del presente affidamento, eventuali servizi integrativi ed innovativi per l'assistenza e l'offerta di informazioni e strumenti dedicati sia ai turisti che ai cittadini interessati alla fruizione del patrimonio culturale e turistico, con particolare attenzione agli eventi ed alle iniziative offerte sul territorio comunale, provinciale e regionale.

Ogni ulteriore servizio ed iniziativa proposta sarà oggetto di valutazione e approvazione da parte della Stazione Appaltante e non potrà recare ulteriori oneri alla stessa. Nel caso di servizi aggiuntivi realizzati dall'Appaltatore, i relativi costi saranno a totale carico dell'utenza.

L'Appaltatore dovrà garantire in maniera continuativa con il responsabile del servizio o suo delegato, il coordinamento delle attività di sportello, il collegamento con gli uffici comunali del Comune di Bellino, il rifornimento, lo stoccaggio e la distribuzione di materiale cartaceo in tutte le sedi indicate dalla Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà inoltre curare l'attività di back office occupandosi del reperimento di ogni genere di informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo. Le notizie e le informazioni devono essere recuperate dagli operatori del back office attraverso l'individuazione delle fonti e di canali di informazioni tesi a rendere possibile l'aggiornamento, con una frequenza (giornaliera, settimanale, mensile) a seconda delle aree tematiche di interesse.

Tutte le informazioni dovranno essere registrate su appositi database informatici, in condivisione con gli uffici della Stazione Appaltante. Tutti i dati e informazioni reperiti dall'Appaltatore concessionario sono, a tutti gli effetti, di proprietà della Stazione Appaltante stessa.

L'attività di back office richiesta all'Appaltatore è di stretta collaborazione con il servizio già in essere presso gli uffici comunali, con particolare attenzione ai dati ed alle informazioni riguardanti il territorio del Comune di Bellino, integrandosi in un più ampio progetto di redazione integrata.

Le principali sezioni di cui si deve occupare il servizio di back office sono le seguenti:

- 1) eventi;
- 2) servizi essenziali quali accoglienza, informazione sui servizi e prodotti turistici disponibili, fra le quali recettività, somministrazione, prenotazione eventi, visite guidate;
- 3) informazioni generali di emergenza o di assistenza (servizi pubblici locali, emergenze, reclami).

Le sezioni, le diverse aree tematiche e le tipologie di informazioni da implementare devono comunque in ogni caso essere approfondite ed implementate soprattutto attraverso un costante collegamento con gli uffici comunali e sulla base delle richieste concrete fatte dagli utenti.

Per l'implementazione on line delle informazioni summenzionate la Stazione Appaltante può rendere disponibili specifiche sezioni del proprio sito internet, che dovranno essere aggiornate dall'Appaltatore.

Il servizio di informazione turistica sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate su trasporti, orari, pubblici esercizi, servizi di pubblica utilità, risorse storico-artistiche e naturalistiche e loro accessibilità, itinerari turistici, eventi e manifestazioni, tempo libero e sport e quanto altro sia utile a garantire la massima valorizzazione delle risorse del territorio.

Il servizio sarà svolto anche rispondendo a richieste che pervengono via telefono, posta elettronica o mediante sito web.

L'Appaltatore si impegna a reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo.

L'Appaltatore dovrà accettare l'eventuale installazione di apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni selfservice che potranno essere realizzate o fornite a cura del Comune di Bellino e di ogni altra strumentazione che il Comune stesso riterrà utile installare (Punti internet, PC, etc.).

L'Appaltatore può progettare, promuovere e realizzare escursioni e visite guidate sul territorio e fornire ai visitatori i servizi turistici che vengano richiesti e compatibili con l'oggetto del presente affidamento o con la ragione sociale e statutaria dell'Appaltatore, secondo la normativa vigente.

Le eventuali visite guidate, escursioni o accompagnamenti dovranno essere necessariamente svolte da personale dotato delle relative abilitazioni secondo la normativa regionale in materia.

L'Appaltatore è tenuto a garantire, secondo le modalità concordate con il Comune di Bellino successivamente all'assegnazione, la rilevazione statistica delle presenze turistiche, che dovranno essere rendicontate periodicamente.

Art. 5 - REQUISITI DI QUALIFICAZIONE E RISORSE UMANE

L'Appaltatore dovrà assicurare il servizio con personale, i cui costi, nel pieno rispetto dei contratti collettivi di lavoro, sono integralmente a suo carico.

Per la realizzazione dei servizi sono previste le seguenti figure:

a. 1 (uno) responsabile del servizio con il compito di mantenere tutti i collegamenti tecnici e operativi con il Comune di Bellino.

All'atto della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà nominare un coordinatore generale, o responsabile di progetto, che rappresenterà a tutti gli effetti lo stesso nell'esecuzione del servizio e che dovrà operare in stretta collaborazione con la Stazione Appaltante e, per esso, con gli uffici comunali competenti, 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 alla Stazione Appaltante 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 dalla Stazione Appaltante;
- la compilazione dei report riepilogativi e la trasmissione degli stessi alla Stazione Appaltante;
- la partecipazione agli incontri con la Stazione Appaltante;
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

In caso di assenza prolungata (oltre 15 giorni) del coordinatore, l'Appaltatore dovrà nominare un sostituto con analoghi requisiti. La nomina del coordinatore, e del suo sostituto, dovrà essere accettata preliminarmente dalla Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante 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.

b. almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura del museo per le attività di front e back office, e addetto all'accoglienza e informazione turistica.

Le due figure (a. b.), in presenza delle caratteristiche minime richieste dal presente capitolato possono coincidere e quindi potrà essere impiegata unica unità di personale per ricoprire entrambi i ruoli.

Il responsabile di servizio dovrà essere in possesso di diploma di scuola media superiore.

Il personale addetto allo sportello e back office del museo e addetto al servizio di informazione turistica, oltre ad avere esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico e conoscere la lingua italiana, il territorio e cultura e tradizioni locali, dovrà:

- 1) essere in possesso di diploma di scuola media superiore e/o documentata esperienza nel settore turistico per almeno sei mesi;
- 2) buona conoscenza almeno due lingue straniere, l'inglese e francese, parlata;
- 3) possesso dei requisiti di ordine generale di cui al Titolo IV, Capo II, Decreto Legislativo del 31 marzo 2023, n. 36 (Nuovo codice dei contratti pubblici), probanti l'assenza delle cause di esclusione per contrarre con la Pubblica Amministrazione (non assoggettabilità allo stato di fallimento, assenza di sentenze passate in giudicato per reato contro lo Stato e assenza di violazioni definitivamente accertate di natura fiscale, contributiva, assistenziali ovvero riferite a riciclaggio o frodi).

La Stazione Appaltante si riserva di richiedere all'Appaltatore ogni atto comprovante le qualità dichiarate in merito al personale.

Il personale dovrà anche avere una appropriata conoscenza del territorio del Comune di Bellino e di tutta l'area della Valle Varaita, oltre che dell'area escursionistica francese del Queyras. Il personale in servizio dovrà essere dotato da parte della Stazione Appaltante di cartellino di riconoscimento recante fotografia, nome e cognome.

In caso di scioperi del personale o per altra causa di forza maggiore, da comunicare tempestivamente per scritto al Comune di Bellino, dovrà comunque essere garantito un servizio minimo di informazione.

Formazione: l'Appaltatore dovrà garantire che periodicamente il personale addetto al Servizio di informazione turistica partecipi a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

L'Appaltatore si impegna a esercitare, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento dei servizi da parte del personale impiegato, a richiamare e, se è il caso, sostituire immediatamente gli operatori che non dovessero osservare una condotta irreprensibile; la Stazione Appaltante ha comunque piena facoltà di eseguire controlli, verifiche e sanzioni nelle forme di Legge per accertarsi della buona esecuzione del servizio;

L'Appaltatore dovrà possibilmente limitare al minimo la turnazione del personale impiegato.

Il personale addetto, dovrà non aver riportato condanne penali che possano influire sulla gestione del servizio, abile dal punto di vista sanitario e mantenere, nell'esercizio delle sue funzioni, un

contegno e un comportamento responsabile, corretto e riguardoso, sia nei confronti degli utenti che nei confronti degli operatori comunali e, in genere, con tutte le persone con le quali entrerà in contatto.

Nei casi di servizi di animazione o comunque riservati a utenza minorile, l'operatore economico dovrà porre a disposizione personale che non si trovi nelle condizioni ostative di cui all'art. 25 bis del D.P.R. n. 313/02, introdotto dal D. Lgs. n. 39/2014.

Il personale dell'Appaltatore dovrà mantenere il segreto professionale e d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio, nonché riguardanti la privacy degli utenti dei quali sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

Qualora gli operatori abbiano comportamenti gravi e accertati e/o non rispondenti a quanto previsto dal Capitolato, il Comune segnalerà per iscritto i fatti contestati al referente dell'Appaltatore, che provvederà ad attivare le procedure di sua competenza, dando comunicazione al Comune, fatto salvo l'obbligo di denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza qualora ricorrano gli estremi di reato.

Nell'ipotesi di personale ritenuto motivatamente non idoneo dal Comune, previo contraddittorio tra le parti, l'Appaltatore provvederà alla sostituzione.

Il personale dovrà uniformarsi alle disposizioni presenti e future emanate dalla Stazione Appaltante.

L'Appaltatore potrà avvalersi di ulteriore personale per la realizzazione del servizio anche di associazioni o realtà universitarie, volontario o tirocinante, con funzioni complementari e non sostitutive di quelle proprie degli operatori richiesti.

Il Comune dovrà essere tempestivamente informato dell'impiego del suddetto personale, verso il quale non si assume nessun tipo di obbligo o responsabilità per eventuali danni che gli stessi nello svolgimento delle attività possono procurare a se stessi o ad altri.

Art. 6 - SERVIZI EXTRACONTRATTO

a. Realizzazione di iniziative od eventi sul territorio comunale

La Stazione Appaltante riconosce l'opportunità all'Appaltatore di realizzare, organizzare, gestire a proprio intero carico e costi, iniziative sul territorio di Bellino di natura culturale, turistica, commerciale, di animazione, senza oneri per il comune di Bellino.

Per lo svolgimento di tali attività, l'Appaltatore dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni amministrative che saranno interamente a suo carico e dovrà essere in regola con la normativa fiscale e previdenziale. Nessuna responsabilità od onere ricadrà sul Comune di Bellino, operando l'Appaltatore in modalità autonoma.

La Stazione Appaltante non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

Per l'ottenimento dell'autorizzazione allo svolgimento dei relativi eventi e servizi l'Appaltatore dovrà presentare una proposta tecnica per l'allestimento e l'utilizzo degli spazi che sarà oggetto di valutazione da parte del Comune di Bellino.

In caso di parere favorevole, la proposta tecnica verrà approvata dalla Stazione Appaltante prima della sua realizzazione. Inoltre dovrà essere presentato un piano tecnico operativo complessivo, che descriva tipologie di attività, soggetti coinvolti ecc.

Nell'ambito di tali iniziative il Comune può concedere l'utilizzo di strumentazioni o mezzi, contributi o vantaggi economici per garantire l'ottimale riuscita delle manifestazioni o degli eventi.

b. Realizzazione di attività commerciali

La Stazione Appaltante riconosce l'opportunità che, ove possibile, all'affidamento del servizio sia correlata la vendita di pubblicazioni, oggettistica e servizi connessi e complementari a detto servizio.

Per lo svolgimento di tale attività, l'Appaltatore dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni che saranno interamente a suo carico. La Stazione Appaltante non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

È facoltà dell'Appaltatore provvedere alla realizzazione di un bookshop in cui potranno essere venduti prodotti turistici, prenotazioni alberghiere, biglietti e prenotazioni di musei e spettacoli, oltre a prodotti editoriali, gadget e oggetti dell'artigianato locale o prodotti dell'agroalimentare locale. L'orario di apertura dello spazio commerciale dovrà possibilmente coincidere con l'orario di apertura degli sportelli informativi, anche se, trattandosi di servizi di libera iniziativa, sono possibili orari più ridotti o più estesi rispetto a quelli previsti per il centro di informazione turistica.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che essa possa ritenere lesiva della propria immagine, del decoro e della concorrenzialità locale.

Le entrate derivanti dalla attività del presente punto sono totalmente destinate all'Appaltatore.

L'appaltatore deve espletare i servizi in affidamento secondo le vigenti disposizioni di legge in materia: in particolare sono a totale carico dell'Appaltatore tutte le operazioni relative alla tenuta delle scritture contabili e versamento della imposta sul valore aggiunto (I.V.A.) all'Erario se prevista a suo carico, ed ogni altro adempimento di legge connesso e conseguente all'espletamento del servizio affidato (emissione di bolle, fatture, ricevute ecc., applicazione della legge sui bolli, ecc.).

All'Appaltatore è fatto obbligo di provvedere alla vendita di materiale prodotto dal comune presso il bookshop laddove attivato; i relativi introiti saranno di totale ed esclusiva pertinenza della Stazione Appaltante, nulla spettando per tale vendita all'Appaltatore, se non diversamente concordato.

c. Concessione di locali aggiuntivi ad utilizzo vincolato

In corso di contratto, nel caso in cui l'Appaltatore ne faccia richiesta, è facoltà della Stazione Appaltante provvedere alla concessione gratuita, di locali e strutture, per la promozione del territorio, eventi. Tutti i costi di gestione, manutenzione ordinaria, allestimento, strumentazioni saranno a carico dell'Appaltatore.

Per lo svolgimento di tali attività, l'Appaltatore dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni amministrative che saranno interamente a suo carico.

La Stazione Appaltante non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

L'Appaltatore deve espletare i servizi in affidamento secondo le vigenti disposizioni di legge in materia: in particolare sono a totale carico dell'Appaltatore tutte le operazioni relative alla tenuta delle scritture contabili e versamento della imposta sul valore aggiunto (IVA) all'Erario, ed ogni altro adempimento di legge connesso e conseguente all'espletamento del servizio affidato (emissione di bolle, fatture, ricevute ecc., applicazione della legge sui bolli, ecc.).

Per l'ottenimento dei locali e lo svolgimento dei relativi servizi l'Appaltatore dovrà presentare una proposta tecnica per l'allestimento e l'utilizzo degli ambienti che sarà oggetto di valutazione da parte del Comune di Bellino. In caso di parere favorevole, la proposta tecnica verrà approvata dalla Stazione Appaltante prima della sua realizzazione.

L'Appaltatore dovrà consentire l'installazione a titolo gratuito di apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self-service e di ogni altra strumentazione (schermi, touch screen, punti d'accesso ad internet, personal computer etc.).

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che essa possa ritenere lesiva della propria immagine, del decoro o della concorrenzialità locale.

d. Servizi in concessione aggiuntivi

A richiesta del Comune di Bellino l'Appaltatore è tenuto a prestare la propria opera per eventuali servizi aggiuntivi non previsti dal presente Capitolato, allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, la remunerazione delle quali sarà calcolata sulla base del corrispettivo risultato dall'esito della presente gara e relativo verbale di aggiudicazione.

Art. 7 - OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per il corretto funzionamento dei servizi nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre sarà tenuto:

- a. A munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per lo svolgimento dei servizi aggiuntivi richiesti.
- b. A mantenere i locali, strutture, strumentazioni in condizioni di decoro, così come consegnati in modo da poterli riconsegnare al Comune di Bellino, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità.
- c. Ad assicurarne la manutenzione ordinaria;
- d. A rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni. In particolare entro 30 giorni dalla stipulazione del contratto di affidamento e comunque prima dell'inizio della gestione, l'Appaltatore dovrà comunicare al Comune il nominativo del Responsabile del servizio di prevenzione protezione di cui al D. Lgs. n. 81/2008.
- e. A rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Bellino imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento dei servizi del presente capitolato.
- f. A rispondere in proprio per eventuali danni arrecati ai locali e strutture.
- g. Ad informare tempestivamente il Comune di Bellino per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato.
- h. A presentare periodicamente (almeno 1 volta all'anno) al Comune di Bellino una relazione sullo svolgimento dei servizi nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni.

Art. 8 – ASSICURAZIONE

L'Appaltatore è obbligato a dimostrare il possesso di congrua assicurazione, i cui massimali (minimo € 1.500.000,00 euro per RCT/RCO) dovranno garantire la copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente Capitolato, e si impegna ad osservare nell'espletamento dei servizi affidati le vigenti norme di legge volte a garantire la sicurezza del pubblico.

L'Appaltatore risponderà direttamente degli eventuali danni a persone o cose e locali restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento tenendo sollevato ed indenne il Comune di Bellino da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi o cose, direttamente e indirettamente, per effetto anche parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

Art. 9 - CONTROLLI E VERIFICHE DI GESTIONE

La Stazione Appaltante avrà, in qualunque momento, la piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente capitolato e la rispondenza delle stesse agli indirizzi forniti dall' Aggiudicatario, nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e di quant'altro attinente alla gestione dei servizi appaltati.

Lo svolgimento dei servizi di cui al presente Capitolato è oggetto di vigilanza e controllo da parte degli uffici comunali o loro incaricati.

Art. 10 - PENALITÀ: FATTISPECIE E MODALITÀ DI APPLICAZIONE

La Stazione Appaltante, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, ha piena facoltà di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione di tali norme, secondo il principio della progressione.

In caso di negligenze ed inadempienze di lieve entità nell'osservanza delle clausole contrattuali durante lo svolgimento dei servizi, l'Aggiudicatario sarà soggetto a diffida.

In caso di recidiva per le violazioni di lieve entità, nonché nei casi di inosservanza non lievi si provvederà all'applicazione di una penale di euro 50,00 che sarà detratta dalla cauzione ovvero trattenuta dall'erogazione del prezzo.

L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare eventuali contro deduzioni entro e non oltre 10 gg. dalla notifica della contestazione, salvo diversi termini in caso d'urgenza. Il provvedimento di applicazione della penalità, indicherà la modalità del versamento o di compensazione contabile.

L'applicazione di almeno tre penalità all'anno costituisce giusta causa per la risoluzione contrattuale per colpa dell'Appaltatore, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento di maggiori danni.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per le parti, né ad indennizzi di sorta, purché tempestivamente rese note.

In caso d'interruzione del servizio per cause imputabili all'Appaltatore, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di addebitare allo stesso i danni conseguenti.

Art. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nei casi di:

- a. grave inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicate nel presente capitolato;
- b. inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- c. fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine della Stazione Appaltante posti in essere o consentiti dall'Appaltatore o dal suo personale addetto.
- d. Nei casi di inosservanza previsti al comma precedente, ad eccezione del caso indicato alla lettera c), la risoluzione sarà disposta dopo formale diffida ad adempiere entro un congruo termine stabilito a giudizio insindacabile della Stazione Appaltante e secondo quanto prescritto dall'art. 1454 del Codice Civile.

E' fatto salvo il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento dei danni subiti a seguito di risoluzione del contratto per i tutti casi previsti dal comma 1 del presente articolo.

Il provvedimento di risoluzione da parte della Stazione Appaltante sarà comunicato con preavviso di almeno 20 (venti) giorni, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero PEC, salvo il caso previsto dalla lettera c) del presente articolo, per il quale non è fissato alcun termine di preavviso.

Inoltre, qualora l'Appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'affidamento, il contratto si intende risolto di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Art. 12 – RECESSO

Nel caso in cui l'Appaltatore intenda recedere dal contratto, dovrà darne preavviso con 3 (tre) mesi di anticipo. Il recesso comporterà il pagamento di un corrispettivo consistente nell'incameramento da parte della Stazione Appaltante del deposito cauzionale così come costituito all'atto della stipula del contratto.

In ogni caso, pur in presenza di recesso, il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad effettuare le prestazioni richieste fino alla firma del contratto con un nuovo affidatario, qualora non possa essere assicurato nel trimestre il subentro di un altro aggiudicatario per l'espletamento del servizio, ma comunque per non oltre un mese dalla scadenza del trimestre.

La Stazione Appaltante ha facoltà di recesso unilaterale dal contratto secondo le disposizioni di legge, con riconoscimento al concessionario di indennizzo pari al 10 % del valore del contratto ancora da eseguire (intendendosi per valore il prezzo corrisposto dalla Stazione Appaltante a sostegno dell'equilibrio economico finanziario, assoggettato a ribasso di gara).

Ove la Stazione Appaltante e l'Appaltatore, per mutuo consenso, siano d'accordo sulla risoluzione anticipata del contratto, l'Appaltatore avrà diritto alla restituzione della cauzione definitiva, e la Stazione Appaltante non dovrà corrispondere alcunché.

Art. 13 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo del servizio è costituito dagli introiti da tariffa, a cui s'aggiunge il canone corrisposto dalla Stazione Appaltante, posto a base di gara e assoggettato a ribasso. Esso si intende fisso e invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nel costo della manodopera, della misura degli oneri previdenziali, assistenziali, assicurativi, fiscali, fatta salva l'indicizzazione ISTAT (prezzi al consumo operai e impiegati) a partire dal secondo anno di gestione e calcolata sull'intervallo temporale dell'anno precedente.

L'appaltatore non avrà, pertanto, alcun diritto di pretendere sovrapprezzi, rispetto a quanto offerto, né richiedere alcun altro compenso.

Art. 14 – PAGAMENTI

I pagamenti avverranno a seguito dell'emissione di fatture posticipate, nel pieno rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge 13.8.2010, n. 136.

I pagamenti saranno in ogni caso subordinati all'esito positivo dei controlli effettuati dal Direttore dell'esecuzione del contratto, come individuato nel presente Capitolato circa la conformità della prestazione, relativi al rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato.

Il pagamento sarà effettuato dal Comune di Bellino entro il termine previsto dalla vigente normativa decorrenti dalla data di ricezione della fattura e comunque, come sopra indicato, a seguito dell'esito positivo degli accertamenti delle prestazioni eseguite, in termini di qualità e quantità, rispetto alle prescrizioni del capitolato, effettuati attraverso le verifiche di conformità nel periodo di riferimento, e fatta salva l'attestazione della regolarità della prestazione e della correttezza contributiva (DURC).

Si conferma che la Stazione Appaltante ha facoltà di rivalersi, per ottenere la rifusione di eventuali danni contestati all'affidatario del rimborso di spese e il pagamento di penalità, mediante emissione di apposita reversale d'incasso, da liquidarsi contestualmente al pagamento di una o più fatture.

Art. 15 - ULTERIORI OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO CON RIFERIMENTO AL PERSONALE

L'appaltatore si impegna e si obbliga:

- a garantire costantemente la dotazione di personale indicata in sede di offerta e rispondente alle esigenze del servizio, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno, nel rispetto delle caratteristiche indicate nel presente capitolato previa comunicazione ed approvazione da parte della Stazione Appaltante;
- ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale che deve essere regolarmente assunto con riferimento alla legislazione vigente;
- ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti le disposizioni legislative e regolamentari concernenti la contribuzione, le assicurazioni sociali, le disposizioni di igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni, ivi comprese tutte le modifiche introdotte durante il periodo dell'affidamento;
- a fornire alla Stazione Appaltante la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori di cui al presente capitolato;
- a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, dalla data dell'offerta e per tutta la durata dell'affidamento. Tale obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopra indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione;
- tutto il personale adibito alle attività di cui al presente capitolato presta il proprio lavoro senza vincoli di subordinazione nei confronti della Stazione Appaltante. Le prestazioni d'opera da parte del personale utilizzato dall' Aggiudicatario per i servizi di cui al presente capitolato, non costituiscono rapporto d'impiego con la Stazione Appaltante, non possono,

quindi, rappresentare titolo per avanzare pretese di alcun genere nei confronti del Comune di Bellino.

Art. 16 - FORO COMPETENTE

Il Foro di Cuneo sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'affidamento e del relativo contratto.

Il contratto di affidamento non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente affidamento. È vietato in ogni caso il compromesso.

Art. 17 - INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REG. UE 2016/679

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Reg. UE 2016/679, informiamo che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato all'effettuazione della presente procedura di gara. I dati personali forniti dai soggetti partecipanti o comunque acquisiti d'ufficio saranno raccolti e trattati, anche con strumenti informatici esclusivamente nell'ambito del presente procedimento. Tali dati saranno utilizzati nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

Il consenso non è necessario in quanto il trattamento dei dati personali così effettuato riguarda un compito di interesse pubblico e/o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento, ai sensi del combinato disposto ex art. 6 co 1 lett. e) del GDPR 2016/679, artt. 2-ter e 2 – sexies del D.lgs. 196/03.

Il titolare del trattamento è il Comune di Bellino, con sede legale in Borgata Pleyne, 12020 Bellino (CN), tel. 017595110, PIVA 00534820048, PEC bellino@postemailcertificata.it, Email info@comune.bellino.cn.it. Il Responsabile della Protezione Dati (DPO) è la società Ambiente Sicuro Servizi soc. coop. (tel. 0171451725; email dpo@aesseservizi.eu).

Il trattamento dei dati è effettuato tramite supporti cartacei ed informatici dal titolare del trattamento e dai suoi responsabili e designati con l'osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza. I dati potranno essere comunicati a terzi nei casi previsti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") ove applicabile. I suoi dati non verranno trasferiti fuori dall'Unione europea né diffusi. I dati saranno conservati sino alla cessazione dell'affidamento del servizio di informazione, accoglienza turistica, gestione del Museo del Tempo e delle Meridiane, gestione Osservatorio astronomico comunale, per conto del Comune di Bellino, dopodiché verranno conservati in base alla normativa sulla documentazione amministrativa.

In qualità di interessato potrà rivolgersi al Comune di Bellino e/o al DPO per accedere ai propri dati e farli cancellare, limitare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Reg. UE 2016/679. Potrà, inoltre, proporre reclamo davanti all'Autorità di controllo (Garante privacy).