



PROVINCIA DI BRESCIA
AREA DELLE RISORSE E DELLO SVILUPPO DELL'AREA VASTA
SETTORE DELLA CULTURA E DEL TURISMO – SERVIZI ALLA PERSONA

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E
ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) DI BRESCIA -
CIG 6947254F59**

Periodo Maggio 2017 – Febbraio 2019

INDICE

CAPO I - INFORMAZIONI GENERALI.....	3
ART. 1 - OGGETTO E VALORE STIMATO DELL'APPALTO.....	3
ART. 2 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	3
ART. 3 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	4
ART. 4 - SERVIZI AGGIUNTIVI.....	7
ART. 5 - ALTRE ATTIVITA' CONSENTITE.....	8
ART. 6 - PERSONALE.....	8
ART. 7 - NORME DI TUTELA DEL PERSONALE - CLAUSOLA SOCIALE.....	9
ART. 8 - DURATA DELLA FORNITURA.....	10
ART. 9 - VARIAZIONI.....	10
ART. 10 - CONTROLLI.....	10
ART. 11 - SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO.....	10
CAPO II - DISPOSIZIONI CONTRATTUALI.....	10
ART. 12 - PAGAMENTI.....	10
ART. 13 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO.....	11
ART. 14 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE.....	12
ART.15 - CAUZIONE DEFINITIVA.....	12
ART. 16 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	12
ART. 17 - DIRITTO DI RECESSO.....	13
ART. 18 - DIRITTO DI RECESSO ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95..	14
ART. 19 - RISOLUZIONE ai sensi dell'Art. 2 del D.P.R. 62/2013.....	14
CAPO III - CONDIZIONI FINALI.....	14
ART. 20 - FORO COMPETENTE.....	14
ART. 21 - DISPOSIZIONI FINALI.....	14

CAPO I - INFORMAZIONI GENERALI

ART. 1 - OGGETTO E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

L'appalto riguarda l'attività per la gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), con la finalità di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico di Brescia e dell'intero territorio provinciale. L'attività, che riguarda la raccolta e la diffusione di informazioni turistiche, l'accoglienza e l'assistenza ai turisti, in collaborazione con Enti, Istituzioni e Operatori Turistici, è articolata in modalità front office e back office.

Il servizio deve essere erogato in maniera imparziale, trasparente e gratuita, nel rispetto delle condizioni contrattuali e degli indirizzi del Settore della Cultura e del Turismo – Servizi alla Persona e deve assicurare la piena funzionalità degli uffici IAT, così come definiti dalla L.R. 1/10/2015 n. 27, CAPO III, art. 11 “Strutture d'informazione e accoglienza turistica”.

Il valore stimato dell'appalto è di € **186.000,00** (Iva esclusa).

Il corrispettivo posto a base di gara, per la gestione dello IAT di Brescia, per il periodo Maggio 2017-Febbraio 2019 è pari a € **162.000,00=** (Iva esclusa).

A detto importo complessivo vanno aggiunti i compensi per eventuali servizi aggiuntivi, stimati per tutta la durata dell'appalto, in complessivi € **24.000,00=** (Iva esclusa).

L'importo a base di gara sul quale formulare l'offerta in ribasso percentuale è il seguente:

- Il corrispettivo per il servizio è fissato in €. **162.000,00=** (Iva esclusa). Non saranno accettate offerte pari o superiori al limite dell'importo a base di gara, pena l'esclusione dalla gara.
- Il corrispettivo orario a base di gara per gli eventuali servizi aggiuntivi allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, da effettuarsi presso le sedi degli IAT della Provincia di Brescia, è fissato in euro **22,00=** (Iva esclusa).

Tale importo è da considerarsi indicativo. **L'impresa affidataria, tuttavia, non potrà pretendere alcunché nel caso in cui, alla scadenza dei termini contrattuali, la fornitura non avesse raggiunto l'importo complessivo sopra indicato.**

L'importo dell'onere della sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto ai sensi dell'art. 26 comma 5 del Decreto Legislativo 81/2008 e della Circolare n. 3 del 05/03/2008 dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori Servizi e Forniture.

Tuttavia, è a disposizione della ditta appaltatrice il Documento di “Informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività svolta”, redatto per ciascuna sede oggetto dell'appalto.

ART. 2 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'affidamento riguarda l'attività di gestione dell'ufficio IAT di Brescia, situato in Piazza del Foro, 6, a Brescia. I locali saranno messi a disposizione dal Settore della Cultura e del Turismo-Servizi alla Persona, dotati degli arredi occorrenti, con spese di utenze a carico dell'Amministrazione Provincia di Brescia.

L'aggiudicatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi, degli arredi e della strumentazione ivi contenuti. Lo stesso deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro.

ART. 3 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente affidamento riguarda la gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) di Brescia che, ai sensi dell'art. 11 CAPO III della Legge regionale 27/2015, dovrà essere svolto secondo criteri di imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità, professionalità e pari rappresentatività di tutto il territorio e della sua offerta.

Le attività del servizio sono meglio specificate come segue:

a) Attività di front-office

Attività di informazione diffusa sull'offerta turistica ed i servizi del territorio della città e della provincia di Brescia, nonché di accoglienza ed assistenza al turista, con personale competente e formato. L'attività di informazione può riguardare anche l'intero territorio regionale.
Distribuzione presso l'Ufficio IAT dei materiali informativi cartacei di interesse turistico (materiale promozionale, elenchi ricettività, orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, itinerari turistici).
Raccolta periodica di feed back (suggerimenti, segnalazioni, proposte, critiche ecc) dai turisti con verifiche sulla customer satisfaction attraverso apposita modulistica.

Le attività di *front-office* dovranno essere svolte e misurate con le modalità e i seguenti indicatori:

SERVIZIO	ATTIVITA'	INDICATORI
Attività di informazione diffusa sull'offerta turistica ed i servizi del territorio della città e della provincia di Brescia, nonché di accoglienza ed assistenza al turista, con personale formato e competente. L'attività di informazione può riguardare anche l'intero territorio regionale.	Attività di front office turistico	Numeri di contatti distinti in : <ul style="list-style-type: none">- personali- telefonici- e-mail- fax- posta I dati sono distinti per mese e per tipologia di domanda
Distribuzione presso l'Ufficio IAT dei materiali informativi cartacei di interesse turistico (materiale promozionale, elenchi ricettività, orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, itinerari turistici).	Distribuzione presso il Punto Iat dei materiali informativi cartacei	Numero pubblicazioni distribuite
Raccolta periodica di feed back (suggerimenti, segnalazioni, proposte, critiche ecc) dai turisti con verifiche sulla customer satisfaction attraverso apposita modulistica.	Raccolta di segnalazioni e questionari di gradimento	Numero delle segnalazioni raccolte Numero questionari customer satisfaction raccolti

Le informazioni fornite dal servizio di front office dovranno estendersi all'offerta turistica della provincia di Brescia e a quella regionale.

Le informazioni dovranno riferirsi, indicativamente, alle seguenti tematiche:

- Ricettività alberghiera ed extralberghiera
- Ristorazione, enogastronomia e prodotti tipici
- Mobilità e trasporti
- Percorsi e itinerari di visita

- Calendari eventi
- Arte, cultura
- Sport, divertimento e shopping
- Informazioni utili, numeri di emergenza, servizi sanitari, orari dei mezzi di trasporto pubblico urbani ed extraurbani
- Informazioni sulle infrastrutture informatiche e tecnologiche del territorio (Hot spot WiFi, applicazioni per smartphone e tablet, internet point, ecc.)

L'orario di apertura al pubblico (front office)

L'orario invernale,

almeno 42 ore settimanali, si articola su 6 giorni lavorativi, comprensivi delle festività, orario apertura 10.00 – 17.00.

L'orario invernale va, generalmente, dal 1 Novembre alla Domenica delle Palme;

L'orario estivo,

almeno 56 ore settimanali, si articola su 7 giorni lavorativi, comprensivi delle festività, orario apertura 9.30 – 17.30. L'orario estivo va generalmente dal Lunedì successivo alla Domenica delle Palme al 31 Ottobre.

Apertura nei giorni prefestivi e festivi:

24 Dicembre, 31 Dicembre, Pasqua e Lunedì dell'Angelo: 10.00 - 14.00

Chiuso: Natale e 1° Gennaio

L'Amministrazione Provinciale si riserva la facoltà di modificare, con provvedimento espresso, il piano orario qualora lo ritenesse non più confacente alle esigenze dell'utenza turistica. L'Appaltatore non potrà modificare l'articolazione dell'orario, senza autorizzazione del Settore della Cultura e del Turismo – Servizi alla Persona della Provincia di Brescia.

Il Soggetto concorrente dovrà garantire la continuità dei servizi prestati e il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa inerente il servizio erogato, così come sopra definito.

E' facoltà dell'Appaltatore, durante la prestazione del servizio, proporre progetti e ricercare sponsorizzazioni finalizzati a reperire ulteriori risorse finanziarie da destinarsi a servizi ulteriori rispetto a quelli obbligatori, previa autorizzazione del Settore della Cultura e del Turismo – Servizi alla Persona della Provincia di Brescia.

b) Attività di back office

Comprende il servizio di back office relativamente alle attività svolte dall' Ufficio IAT e alla funzione di raccordo con gli altri Uffici IAT del territorio provinciale e regionale.

Raccordo dell'Ufficio IAT di Brescia con gli IAT della provincia di Brescia e gestione coordinata della rete
Predisposizione e distribuzione degli strumenti promozionali e del materiale informativo relativamente all'intero territorio provinciale: piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari tematici, ecc., nonché materiale informativo, comunicativo e divulgativo predisposto da altri soggetti e inerente le attività turistiche della destinazione o del territorio.
Predisposizione di News letter o altri mezzi innovativi (social network, ecc.), creazione di mailing list e divulgazione delle informazioni e delle news sul territorio.
Promozione del prodotto turistico locale in collaborazione con enti, associazioni, operatori privati secondo le linee elaborate dagli organismi di promozione turistica regionali e territoriali attivi a livello di area vasta.

Predisposizione, stampa e divulgazione del calendario annuale delle manifestazioni e di vari calendari tematici, in coordinamento con la rete degli IAT.
Elaborazione e predisposizione di materiale promozionale sul territorio e sull'offerta turistica con il coordinamento e la supervisione del Settore della Cultura e del Turismo -Servizi alla Persona, da stampare e/o pubblicare online sul sito istituzionale
Raccolta, inserimento ed elaborazione di dati statistici riguardanti il movimento turistico negli esercizi ricettivi della provincia di Brescia secondo le normative e le modalità previste da ISTAT e Regione Lombardia

I servizi dovranno essere svolti e misurati con le modalità ed indicatori seguenti:

SERVIZI	ATTIVITA'	INDICATORI
Raccordo dell'Ufficio IAT di Brescia con gli IAT della Provincia di Brescia e gestione coordinata della rete. Raccordo con altri punti informativi e realtà territoriali..	Attività di raccordo con la rete degli Uffici IAT della provincia di Brescia e con altri punti informativi e realtà territoriali per la raccolta di informazione e la stesura di testi, schede ed elenchi	Numeri di contatti con gli IAT e con altre realtà del territorio Provinciale: <ul style="list-style-type: none"> - personali - telefonici - e-mail - fax
Predisposizione e distribuzione degli strumenti promozionali e del materiale informativo relativamente all'intero territorio provinciale: piantine del luogo, guide con notizie di carattere storico, artistico e culturale, itinerari tematici, ecc., nonché materiale informativo, comunicativo e divulgativo predisposto da altri soggetti e inerente le attività turistiche della destinazione o del territorio	Predisposizione e distribuzione periodica degli stessi alla rete informativa degli Iat provinciali o in sedi diverse indicate dal committente	Numero di pubblicazioni distribuite
Predisposizione di Newsletter o altri mezzi innovativi (<i>social network</i> , ecc.), creazione di <i>mailing list</i> e divulgazione delle informazioni e delle news sul territorio	Raccolta dati e informazioni sul territorio da inserire in apposita newsletter. Elaborazione e aggiornamento mailing list e contatti su social network	Numero di Newsletter predisposte Numero di contatti a cui si inviano le Newsletter Numero utenti mailing liste
Promozione del prodotto turistico locale in collaborazione con enti, associazioni, operatori turistici, secondo le linee elaborate dagli organismi di promozione turistica regionali e territoriali attivi a livello di area vasta	Attività di confronto periodico con soggetti attivi nella promozione turistica. Coordinamento degli eventi programmati. Collaborazione nella realizzazione di progetti ed eventi elaborati da altri soggetti turistici	Numero momenti di confronto Numero partecipazione a iniziative promozionali Numero collaborazioni a progetti ed eventi elaborati da altri soggetti turistici
Predisposizione, stampa e divulgazione del calendario annuale delle manifestazioni e di vari calendari tematici, in coordinamento con la rete degli IAT	Raccolta mensile informazioni, redazione e divulgazione calendari manifestazioni	Numero calendari stampati e distribuiti
Elaborazione e predisposizione di materiale promozionale sul territorio e sull'offerta turistica con il coordinamento e la supervisione del Settore della Cultura e del Turismo-Servizi alla Persona da stampare e/o pubblicare online sul sito istituzionale	Predisposizione di testi, immagini e informazioni sul territorio e la sua offerta turistica per la stampa di materiale promozionale o la diffusione attraverso i media	Numero testi elaborati Numero materiali pubblicitari stampati Numero materiali distribuiti presso le sedi IAT della Provincia di Brescia
Raccolta, inserimento ed elaborazione di dati statistici riguardanti il movimento turistico negli esercizi ricettivi della provincia di Brescia secondo le normative e le modalità previste da ISTAT e Regione Lombardia	Attività di rilevazione e inserimento nell'apposita programma online dei dati del movimento turistico	Rispetto della tempistica prevista dalle normative vigenti in materia.

Detti servizi, nel loro complesso, devono rispondere alla necessità di fornire un'adeguata informazione ed accoglienza ai turisti e visitatori italiani e stranieri, e a valorizzare l'offerta turistica del territorio della provincia di Brescia.

A questi fini l'Appaltatore si obbliga a:

- assicurare la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- svolgere tutte le funzioni richieste dai compiti previsti dalle normative vigenti per un Ufficio IAT;
- attivare un sistema informativo e banca dati, tramite utilizzo di tecnologie informatiche, che assicuri la massima trasparenza, obiettività, puntualità, snellezza operativa dell'informazione;

- d) gestire una banca dati informatica di immagini e video sul territorio della provincia di Brescia;
- e) garantire la continuità dei servizi prestati ed il rispetto della puntualità degli orari di servizi;
- f) garantire che gli operatori impiegati osservino diligentemente gli oneri e le norme previste dal presente capitolato.

Le attività del Servizio dovranno essere svolte in raccordo costante con gli Uffici provinciali competenti secondo le modalità ed i programmi dettati dall'Amministrazione provinciale, così come stabilito nel presente capitolato, ed in stretta integrazione con la più complessiva organizzazione dell'insieme delle attività di promozione turistica intraprese dall'Amministrazione provinciale.

L'Amministrazione provinciale, nello specifico, determina:

- gli indirizzi programmatici, le finalità ed i contenuti dei servizi;
- gli orari dei servizi e la loro eventuale modifica;
- i programmi di attività dei servizi;
- i momenti di controllo e verifica della qualità dei servizi erogati;
- l'organizzazione della partecipazione a manifestazioni, fiere, mostre, convegni o altri eventi di interesse turistico;
- i calendari delle manifestazioni, da svolgersi durante le principali stagioni turistiche.

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere svolti con le modalità proposte in sede di gara. L'Appaltatore è altresì tenuto a realizzare gli eventuali servizi ulteriori offerti in sede di gara nell'ambito dell'offerta tecnica.

La ditta aggiudicataria dovrà presentare (mediante la compilazione dell'autocertificazione relativa al Piano di Emergenza):

- Nominativo del Responsabile dell'Emergenza;
- La nomina effettuata degli Addetti all'Emergenza e degli Addetti al Primo Soccorso che saranno preventivamente formati dalla Ditta vincitrice;
- Di aver preso visione del Piano di Emergenza elaborato a cura del datore di lavoro delle strutture;
- L'assunzione della responsabilità di fornire a tutti gli utilizzatori delle strutture delle procedure previste dal Piano di Emergenza, delle planimetrie delle vie di esodo, della collocazione degli estintori, della cassetta di primo soccorso, dei nominativi del Responsabile dell'Emergenza e degli Addetti all'antincendio ed al primo soccorso;
- L'assunzione della responsabilità, durante lo svolgimento della propria attività, della responsabilità dell'emergenza e del primo intervento in tutti i casi previsti e che potranno accadere nella salvaguardia della sicurezza ed incolumità delle persone presenti.

Nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di appalto o subappalto, il personale occupato dall'impresa appaltatrice deve essere munito di apposita **tessera di riconoscimento corredata di fotografia**, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (art. 26, comma 8, del d.lgs. 81/2008).

ART. 4 - SERVIZI AGGIUNTIVI

A richiesta della Provincia di Brescia, l'Appaltatore è tenuto a prestare la propria opera per eventuali ulteriori ore di servizio di informazione turistica, non previste dal presente capitolato, allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, da effettuarsi presso le sedi degli Uffici IAT della Provincia di Brescia, per le quali sarà riconosciuto un corrispettivo orario a base di gara di € 22,00= (Iva esclusa), la remunerazione delle quali sarà calcolata sulla base del corrispettivo risultato dall'esito della presente gara e relativo verbale di aggiudicazione, comunque fino al limite di Euro 11.000,00/anno.

ART. 5 - ALTRE ATTIVITA' CONSENTITE

L'Amministrazione Provinciale riconosce all'Appaltatore l'opportunità di proporre lo sviluppo di attività di promo-commercializzazione che possano essere fonte di entrata per l'Aggiudicatario qualora i costi siano sostenuti dallo stesso.

Tali attività dovranno essere sottoposte alla preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Provinciale.

Analogamente, l'Appaltatore potrà organizzare autonomamente percorsi e visite guidate, previa autorizzazione preventiva da parte dell'Amministrazione.

Gli introiti derivanti dai servizi e dalle attività di cui al presente articolo sono totalmente destinati all'Appaltatore ed integrano il corrispettivo stabilito per gli altri servizi oggetto di affidamento.

Per lo svolgimento di dette attività, l'appaltatore dovrà essere in ogni caso munito delle eventuali licenze d'esercizio o autorizzazioni previste, il cui reperimento è totalmente a suo carico. La Provincia di Brescia non potrà essere in nessun modo ritenuta responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

ART. 6 - PERSONALE

L'Appaltatore deve provvedere alla gestione dei servizi con personale avente contratto ed articolazione di lavoro che garantisca:

- L'apertura al pubblico (front office) dell'Ufficio IAT e l'informazione turistica nei modi e tempi stabiliti dall'Amministrazione Provinciale;
- Il servizio di back office per l'Ufficio IAT, per gli altri servizi tecnici, e per il raccordo con gli IAT della Provincia di Brescia.

- Il personale addetto al front office dello IAT di Brescia deve essere dotato dei necessari requisiti di professionalità ed esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico. Deve possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali ed essere in grado di sostenere una conversazione in almeno due lingue comunitarie, oltre l'italiano.

Dovrà quindi essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- a) Essere in possesso di un diploma di scuola media secondaria di 2° grado;
- b) Conoscenza della lingua inglese-comprendimento scritto (comprensione di elaborati scritti), comprensione orale (comprensione della lingua parlata), produzione scritta e produzione orale (abilità nella comunicazione scritta e orale);
- c) Conoscenza di una seconda lingua straniera tra tedesco, francese e spagnolo da parte di almeno due addetti -comprensione scritta (comprensione di elaborati scritti), comprensione orale (comprensione della lingua parlata), produzione scritta e produzione orale (abilità nella comunicazione scritta e orale);
- d) Conoscenza di elementi storico artistici, geografici, paesaggistici, enogastronomici della città di Brescia e della sua provincia;
- e) Conoscenza delle caratteristiche artistiche e storiche dei principali beni monumentali; religiosi ed archeologici della città di Brescia e della sua provincia;
- f) Conoscenza sotto il profilo storico ed artistico delle principali opere d'arte esposte al pubblico nei musei e nelle gallerie pubbliche della città di Brescia e della sua provincia;
- g) Conoscenza delle principali risorse turistiche e del patrimonio storico artistico della Regione Lombardia;
- h) Buona capacità relazionale con il pubblico sia al telefono che direttamente;
- i) padronanza dell'uso di PC e WEB, applicativi Word e Excel.

L'Appaltatore dovrà assicurare sempre la disponibilità di unità aggiuntive di personale, in possesso dei requisiti minimi sopraelencati, in numero adeguato, per garantire la continuità del servizio di front office in caso di ferie o malattia del titolare o per altri impedimenti.

- Il personale addetto al back office del Punto IAT dovrà:

Dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- a) Essere in possesso di diploma di scuola media secondaria di 2^a grado;
- b) Essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici.

Durante l'esecuzione del servizio il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire l'impiego degli operatori indicati nel proprio progetto organizzativo - gestionale tenendo come riferimento in ogni caso i seguenti standard minimi espressi in unità FTE (*full time equivalent*, considerando 38 ore settimanali per 52 settimane/anno):

-come minimo 1,5 operatori addetti all'attività di back office

L'Appaltatore potrà avvalersi di ulteriore personale per la realizzazione del servizio, volontario o tirocinante, con funzioni complementari e non sostitutive di quelle richieste al personale dipendente.

L'Amministrazione Provinciale deve essere tempestivamente informata dell'impiego di detto personale, verso il quale non assume nessun tipo di obbligo o responsabilità per eventuali danni procurati durante lo svolgimento delle attività; ogni eventuale onere economico per detto personale aggiuntivo, resta a totale carico dell'appaltatore.

Il Personale individuato per lo svolgimento delle attività del Servizio, dovrà tenere un comportamento consono al ruolo e alla funzione rivestiti, nonché un contegno rispettoso, dei colleghi e delle persone con cui verrà in contatto.

Eventuali sostituzioni di personale, rispetto ai soggetti i cui curricula sono stati presentati in sede di gara, dovranno essere assoggettate a specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione Provinciale che verificherà il mantenimento dei livelli qualitativi proposti in sede di gara;

Per il servizio l'impresa aggiudicataria dovrà:

- garantire la sostituzione del personale in caso di malattia o ferie con personale che soddisfi i requisiti sopra richiesti;
- provvedere all'immediata sostituzione degli addetti che la Provincia di Brescia giudicasse non (idonei - adatti) al corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- individuare la figura del Coordinatore, che rappresenterà l'Affidatario nei rapporti con la Provincia di Brescia, in tutti gli aspetti relativi alla gestione dei servizi affidati,
- adottare tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone e/o alle cose nella conduzione e gestione dei servizi affidati

ART. 7 - NORME DI TUTELA DEL PERSONALE - CLAUSOLA SOCIALE

In caso di aggiudicazione l'Appaltatore si impegna, in via prioritaria, ad assumere e utilizzare per l'espletamento del servizio, qualora disponibile, il personale adibito al servizio quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'Appaltatore subentrante, anche al fine di

garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, fondamentale per la prestazione di cui all'oggetto.

ART. 8 - DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto oggetto della gara avrà durata di 22 mesi, da maggio 2017 a febbraio 2019 e, pertanto, i prezzi e gli sconti offerti dovranno essere validi per tutta la durata del contratto. Il contratto scadrà di pieno diritto senza bisogno di alcun preavviso o disdetta. La Provincia si riserva la facoltà di un'eventuale proroga tecnica.

ART. 9 – VARIAZIONI

Ai sensi dell'art. 106 comma 12 del Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016, la Provincia di Brescia potrà aumentare, nei limiti degli importi di cui all'art. 35 comma 1 lett c) dello stesso Decreto, o ridurre l'importo complessivo del servizio, in base alle effettive esigenze, del 20% dell'importo iniziale senza che la ditta affidataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità. Variazioni di importo superiore alla suddetta percentuale potranno essere concordate con la ditta affidataria (nei limiti degli importi di cui all'art. 35 comma 1 lett c Decreto Legislativo 50/2016).

ART. 10 - CONTROLLI

La Provincia di Brescia si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione, in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'Affidatario.

Onde facilitare il controllo, l'Affidatario dovrà fornire tutte le informazioni, atte a verificare il corretto svolgimento del servizio affidato.

In caso di violazioni delle direttive impartite o di comprovata trascuratezza nell'esecuzione del servizio, la Provincia di Brescia potrà pretendere la sostituzione del personale impiegato.

ART. 11 - SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietato cedere anche parzialmente e/o subappaltare il servizio oggetto del contratto ai sensi dell'art. 105 c.4 del D. Lgs n. 50/2016.

E' pertanto previsto il divieto, pena l'esclusione dalle procedure di gara, di affidamento in subappalto delle prestazioni disciplinate e individuate nel dettaglio al presente capitolato, che dovranno essere eseguiti in proprio dall'appaltatore per l'intero importo del contratto stipulato.

L'accertata violazione della presente disposizione comporterà l'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, senza alcuna formalità, dell'Amministrazione Provinciale, che provvederà ad incamerare la cauzione, riservandosi di avviare azioni di risarcimento nonché ulteriori azioni per la tutela dei propri interessi.

CAPO II - DISPOSIZIONI CONTRATTUALI

ART. 12 - PAGAMENTI

Il pagamento della fattura (ai sensi del DPR 633/72 e s.m.i) avrà luogo entro 30 giorni, naturali e consecutivi, dalla data di registrazione delle fatture previa acquisizione dagli istituti competenti di regolare Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) come stabilito dalla normativa vigente in materia, previa verifica della regolarità della servizio.

Il Settore della Cultura del Turismo – Servizi alla Persona, provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto solo previa verifica della “correttezza contributiva” dell’Appaltatore, così come previsto dall’art. 35 comma 34 comma 34 D.L. n. 233 del 4.07.2006.

In caso di DURC irregolare, i singoli pagamenti rimarranno in sospeso fino ad avvenuto accertamento dell’entità dell’irregolarità contributiva o definizione mediante regolarizzazione del debito stesso. Se tale debito non viene sanato dall’Impresa, il Settore della Cultura e del Turismo – Servizi alla Persona tratterà dal credito medesimo l’importo corrispondente all’adempienza, provvedendo al pagamento direttamente agli Enti Previdenziali e Assicurativi.

Si ricorda che con il citato decreto legge n. 66/2014 è stato inoltre disposto che, al fine di assicurare l’effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le stesse pubbliche amministrazioni riportano:

il Codice identificativo di gara (CIG).

Non è ammesso il pagamento delle fatture prima della sottoscrizione del contratto.

Gli oneri finanziari di realizzazione delle eventuali prestazioni aggiuntive e/o migliorative proposte dall’Impresa nel progetto tecnico presentato in sede di offerta sono interamente a carico dell’offerente e si intendono integralmente compensate nell’offerta economica.

L’importo dovuto dall’Appaltatore sarà determinato effettuando le detrazioni per somme eventualmente per effetto di penalità o a qualsiasi titolo in dipendenza del contratto.

Per il presente appalto si applica l’art. 3 della legge 136 del 2010 sulla tracciabilità dei pagamenti

ART. 13 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA’ DELL’AGGIUDICATARIO

La ditta affidataria, è tenuta ad applicare all’interno della propria azienda e per il proprio personale dipendente, tutte le disposizioni in materia di prevenzione di infortuni sul lavoro, oltre che in materia di assicurazioni antinfortunistiche, assistenziali e previdenziali.

La ditta affidataria è tenuta ad eseguire i lavori, ad utilizzare strumenti di lavoro nel rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro (d.lgs. 81/2008 e s.m.i.).

La ditta si impegna ad osservare ed applicare integralmente tutte le norme contenute nei contratti collettivi di lavoro vigenti al momento in cui si svolge il contratto. In caso di inottemperanza agli obblighi precisati, accertati dall’autorità provinciale o ad essa segnalata dall’Ispettorato del Lavoro, la Provincia di Brescia procederà alla sospensione dei pagamenti, fino a quando l’Ispettorato non avrà accertato che gli obblighi predetti sono stati regolarmente adempiuti.

L’Affidatario dovrà dimostrare, a richiesta, di ottemperare ad ogni disposizione vigente in materia di trattamento del personale dipendente. L’Appaltatore risponderà direttamente di tutti i danni che, per colpa o per negligenza, potranno essere arrecati a persone e/o cose, dal proprio personale, durante l’esecuzione del servizio. La Provincia si riserva il diritto di richiedere all’Appaltatore l’immediato allontanamento del personale che, a suo insindacabile giudizio, non riterrà in possesso dei requisiti tecnici o morali necessari all’espletamento del servizio

La Provincia di Brescia non assume responsabilità di alcun genere per quanto attiene alla tipologia dei rapporti di lavoro fra l’impresa appaltatrice e i prestatori d’opera assegnati ai servizi oggetto dell’appalto.

I rapporti di lavoro che intercorrono fra l’impresa appaltatrice ed il personale che svolgerà i servizi cadono interamente sotto la responsabilità civile e penale dell’impresa appaltatrice.

Il rapporto fra impresa appaltatrice e la Provincia di Brescia per il normale funzionamento dei servizi viene tenuto dagli Uffici Cultura e Turismo.

L’Aggiudicatario è tenuto a presentare ogni sei (6) mesi, una relazione sulle attività svolte per ogni servizio affidato facendo riferimento agli indicatori stabiliti e riportati al precedente art. 3.

La relazione sarà verificata dal competente Settore della Cultura e del Turismo - Servizi alla Persona che potrà, qualora lo ritenga necessario, richiedere all'appaltatore integrazioni documentali o chiarimenti, che sarà tenuto a fornire entro 5 giorni lavorativi.

ART. 14 - DOMICILIO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore elegge, a tutti gli effetti del presente capitolato, domicilio in Brescia, entro 10 giorni dall'aggiudicazione definitiva, indicando un referente con recapito telefonico, anche di telefonia mobile, disponibilità di segreteria telefonica e fax.

Presso tale domicilio sono inviati tutti gli atti inerenti e conseguenti l'appalto del servizio in questione. Ogni eventuale variazione d'indirizzo deve essere comunicata dal Committente con preavviso di almeno 15 giorni, mediante raccomandata A/R.

ART.15 - CAUZIONE DEFINITIVA

Prima della stipulazione del contratto l'Appaltatore deve presentare una **cauzione definitiva**, pari al 10% dell'importo contrattuale al netto di Iva, secondo le disposizioni dell'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, a garanzia dell'osservanza delle obbligazioni assunte e del pagamento della penalità eventualmente comminate, costituita mediante fideiussione bancaria o assicurativa oppure mediante deposito presso la tesoreria provinciale.

La fideiussione presentata dovrà contenere esplicito impegno a versare la somma stessa a semplice richiesta scritta dell'Ente entro 15 gg. e dovrà in ogni caso escludere la preventiva escussione del debitore principale. Qualora l'Appaltatore non versi la cauzione definitiva nel termine stabilito, la Stazione Appaltante, senza bisogno di messa in mora, può dichiarare l'aggiudicazione decaduta, incamerare la cauzione provvisoria e rivalersi sull'Appaltatore per le spese e per i maggiori danni sostenuti dall'Ente. La garanzia ha validità temporale pari alla durata del contratto (24 mesi) e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte della Stazione Appaltante beneficiaria, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

In caso di decadenza dell'Appaltatore o di inadempienza o di grave negligenza dello stesso, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, la Stazione Appaltante ha diritto di incamerare tutto o parte della cauzione prestata, salva l'azione di risarcimento danni.

L'Appaltatore è obbligato al pronto reintegro della cauzione di cui la Stazione Appaltante avesse dovuto valersene, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. Resta salvo per la Stazione Appaltante l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione dovesse risultare insufficiente.

ART. 16 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Salva la risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), la Provincia di Brescia si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto danno e rischio della Ditta aggiudicataria, nei seguenti casi:

- sospensione del servizio, per causa non imputabile a forza maggiore o a colpa della Provincia, per oltre 2 giorni consecutivi;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate a seguito di ripetuta diffida formale della Provincia di Brescia (3 volte).
- mancato inizio del servizio appaltato alla data stabilita, senza giustificato motivo;
- impiego di personale non sufficiente o non idoneo a garantire il livello di efficacia ed efficienza della gestione;

- caso di perdita di licenze o autorizzazioni;

Nell'ipotesi di risoluzione contrattuale, la Provincia di Brescia, procede all'incameramento della cauzione prestata, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali ulteriori danni.

Come disposto dall'art. 3 c. 8, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne dà immediata comunicazione alla Provincia e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.

Ai sensi dell'art. 3 c. 9 bis, della L. 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

La risoluzione del contratto fa sorgere a favore della Provincia il diritto di affidare il servizio alla ditta che segue immediatamente in graduatoria o ad altra ditta. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dalla Provincia stessa. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali della ditta per il fatto che ha determinato la risoluzione.

ART. 17 – DIRITTO DI RECESSO

La Provincia di Brescia ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, mediante comunicazione scritta da inviare all'aggiudicataria, nei casi in cui ricorra una giusta causa o per reiterati inadempimenti dell'aggiudicataria, anche se non gravi.

La giusta causa ricorre, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- qualora sia stato depositato contro l'aggiudicataria un ricorso ai sensi della vigente legge in materia fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che imponga lo scioglimento, la liquidazione coatta, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari dell'aggiudicataria;
- ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

Dalla data di efficacia del recesso, l'aggiudicataria dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Provincia di Brescia.

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

Resta inteso che in caso di cessazione dell'efficacia del contratto, per qualsiasi motivo essa avvenga, l'aggiudicataria sarà tenuta a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella prestazione dei servizi oggetto del contratto.

ART. 18 – DIRITTO DI RECESSO ai sensi dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95

Qualora in vigenza di contratto intervenga una convenzione Consip SpA, stipulata ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, con parametri migliorativi – tenendo conto nella valutazione del decimo delle prestazioni ancora da eseguire - e l'appaltatore non aderisca alla proposta di modifica delle condizioni economiche previste dal contratto per riportarlo nel limite di cui all'art. 26,

comma 3, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, la Provincia recederà dal contratto previa comunicazione formale, con preavviso non inferiore a quindici giorni e pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

ART. 19 - RISOLUZIONE ai sensi dell'Art. 2 del D.P.R. 62/2013

Gli obblighi di condotta previsti dal regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013, sono estesi, per quanto compatibili ai sensi dell'art. 2 del regolamento medesimo, ai collaboratori dell'aggiudicataria che, a qualsiasi titolo, verranno incaricati della fornitura del servizio in oggetto.

L'aggiudicataria si impegna a prendere visione del regolamento disponibile al seguente link: <http://www.provincia.brescia.it/istituzionale/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta> e a diffonderne la conoscenza tra i collaboratori incaricati del servizio.

In caso di violazione degli obblighi derivanti dal regolamento da parte di tali collaboratori, la Provincia procederà alla risoluzione del presente contratto ai sensi della normativa citata.

CAPO III - CONDIZIONI FINALI

ART. 20 - FORO COMPETENTE

Per eventuali controversie, non risolte direttamente tra l'Amministrazione e la ditta aggiudicataria, sarà competente il Foro di Brescia.

ART. 21 - DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non previsto nel presente disciplinare si richiamano le norme del codice civile (artt.2222 e seguenti).

Data,

**IL DIRETTORE
DEL SETTORE DELLA CULTURA E DEL TURISMO – SERVIZI ALLA PERSONA**

(Dott.ssa Simona Zambelli)