

## Capitolato speciale d'appalto

### per la gestione del servizio di biglietteria, informazione e accoglienza turistica (IAT) nel servizio "InCarpi"

#### Premessa

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

Amministrazione Comunale di Carpi:	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 ordine tecnico-organizzativo:

Data la tipologia dei servizi, che fanno riferimento a servizi di front office turistico, come previsti dalla L.R. 4/2016 e dell'art. 21, comma 4 della L.R. n. 7/2003, si richiede che la ditta abbia i seguenti requisiti:

1. avere avuto un numero medio annuo di dipendenti, collaboratori o soci lavoratori negli ultimi tre anni (2016-2017-2018) almeno pari a 20 di cui almeno 8 addetti a servizi analoghi a quelli oggetto della prestazione;
2. avere alle proprie dipendenze almeno un minimo di n. 5 operatori in possesso di abilitazione alla professione di guida e/o accompagnatore turistico;
3. avere effettuato con esito positivo negli ultimi tre anni (2016-2017-2018) antecedenti la data di pubblicazione del bando la gestione di servizi di informazione e accoglienza turistica presso IAT e uffici turistici di enti pubblici. Il requisito deve essere attestato attraverso il modulo in **allegato C**) al presente capitolato, che deve essere presentato su carta intestata dell'ente presso cui la ditta ha svolto tali servizi, firmata dal RUP e protocollata;
4. 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 da comprovata documentazione fornita in sede di manifestazione di interesse in allegato alla dichiarazione sostitutiva.

Il possesso dei predetti requisiti sarà oggetto di verifica da parte della Stazione Appaltante prima dell'invio delle lettere d'invito.

Data la natura dei servizi in sede di gara sarà richiesto ai partecipanti l'effettuazione di sopralluogo presso il servizio Incarpi, previo appuntamento telefonico con la dott.ssa Manuela Rossi al numero 059/649977 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30. 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

In base alle facoltà derivanti dalla L.R. 4/2016 e dell'art. 21, comma 4 della L.R. n. 7/2003, il Committente intende affidare il servizio di biglietteria, accoglienza e informazione turistica con

l'interesse primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico della città di Carpi e del suo territorio (**common procurement vocabulary - CPV n. 63510000-8**).

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

L'importo complessivo a base di gara è di **€ 64.880,00 (importo esclusa IVA) comprensivo di oneri per la sicurezza per € 990,00 + IVA non soggetti a ribasso**, così suddiviso sulle seguenti annualità:

- **€ 7.650,00 + IVA**, corrispondenti a complessivi **€ 9.333,00**, per l'anno 2019, comprensivi di **€ 110,00+ IVA** per costi della sicurezza;
- **€ 57.230,00 + IVA**, corrispondenti a complessivi **€ 69.820,60**, per l'anno 2020, comprensivi di **€ 880,00+ IVA** per costi della sicurezza.

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 del Committente, 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 di **nove mesi** dal 1° dicembre 2019 al 31 agosto 2020.

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

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 106 comma 11 del d. lgs. 50/2016 in tema di proroga del contratto, che dispone l'obbligo per l'Appaltatore di proseguire nell'esecuzione del contratto in scadenza per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di individuazione del nuovo contraente ai medesimi prezzi, patti e condizioni del contratto originario o più favorevoli per il Committente.

È facoltà dell'Amministrazione, se motivata, procedere alla consegna dei servizi nelle vie d'urgenza, ai sensi dell'art. 32 commi 8 e 13.

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

La sede principale per lo svolgimento dell'attività è la sede dello IAT presso il servizio "InCarpi", sito presso la sala ex Poste del Palazzo dei Pio di Carpi, salvo quanto previsto dal presente capitolato in merito ad attività all'esterno della sede principale, sulla base del progetto approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 196 del 24/11/2015.

Il Comune di Carpi si riserva, a sua discrezione, la facoltà di cambiare la sede principale dell'Ufficio IAT presso il servizio "InCarpi" 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.

## 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 indicato all'art. 11 del presente capitolato.

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 biglietteria, accoglienza e informazione turistica dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali con particolare riferimento alla citata legge regionale 7/2003 nonché, secondo quanto indicato nel presente capitolato, in successive disposizioni del Committente. Si applicano, in ogni caso, le disposizioni di cui all'art. 21 L. 7/2003.

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** nel corso dell'anno continuativamente, osservando la chiusura nelle giornate del lunedì, del 25 dicembre e del 1° gennaio. L'articolazione del piano orario, definita a inizio contratto, potrà essere rimodulata dal Committente tenendo conto dei flussi turistici e prevede n. 8 ore di apertura diurna (non necessariamente continuative) nei giorni feriali e festivi, dal martedì alla domenica e festivi.
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 inglese, relativa all'offerta della città di Carpi 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. Il Committente si impegna altresì a fornire le informazioni di propria competenza, aggiornando e implementando le proprie banche dati, consultabili in Internet o attraverso modalità concordate per facilitarne l'acquisizione. In generale, per il servizio di informazione e accoglienza turistica, l'Appaltatore dovrà accettare l'installazione e garantire il corretto funzionamento di apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self-service e di ogni altra strumentazione (schermi, touch screen, personal computer, ecc ...) che il Committente riterrà utile installare per l'espletamento del servizio;

- collaborazione con il back office dello IAT nel servizio "InCarpi" alla gestione dei canali social a esso afferenti;
  - indicazioni complete e imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del territorio;
  - servizio di prenotazioni last minute, come previsto dalla normativa regionale di riferimento;
  - 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;
  - ricezione reclami per disservizi attraverso apposita modulistica, offrendo anche assistenza al turista nella compilazione, così come indicato dall'allegato E della delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005, 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, con apposite schede, così come indicato nell'allegato F della delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005, 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 giornaliera dei quotidiani on line locali e di settore per aggiornamento delle informazioni;
  - consultazione online del sito internet ufficiale dell'ente e di altri portali informativi per dare informazioni in tempo reale.
3. svolgere il **servizio di biglietteria elettronica**: al personale preposto allo sportello, il Committente potrà chiedere la vendita di bigliettazione e card per proprio conto, senza il riconoscimento di alcun aggio o percentuale a favore dell'Appaltatore.  
In particolare, il servizio di biglietteria elettronica può riguardare i seguenti ambiti:
- biglietti e abbonamenti per l'ingresso ai Musei di Carpi;
  - biglietti e abbonamenti per l'ingresso a monumenti e siti di interesse;
  - biglietto unico/card InCarpi;
  - biglietti e abbonamenti per gli spettacoli della stagione teatrale negli orari extraspettacolo;
  - biglietti per eventi e/o spettacoli.
- In tali ipotesi, si applicherà il disposto dell'art. 106 comma 1 lett. a) d. lgs. 50/2016.

4. Svolgere il **servizio di informazione e gestione noleggio audiovideoguide e biciclette del servizio “C’entro in bici”**: al personale preposto allo sportello è assegnata la funzione di noleggio del servizio di “C’entro in bici” – secondo le modalità stabilite dal Committente -, delle biciclette ubicate in via Berengario, stazione FS, autostazione, piazzale Maestri del Lavoro e delle audiovideoguide che prevede:
- la comunicazione di tutte le informazioni e le istruzioni necessarie all’utente per fruire del servizio;
  - il ritiro temporaneo di un valido documento d’identità e – qualora deliberato dal Committente – di una cauzione, da restituire alla riconsegna delle biciclette del servizio “C’entro in bici” e delle audiovideoguide;
  - l’eventuale riscossione del corrispettivo tariffario stabilito dal Committente;
  - la restituzione, secondo i tempi e le modalità stabilite dal Committente, delle biciclette del servizio “C’entro in bici” e delle audiovideoguide.
5. Svolgere il servizio di **vendita**: è prevista – secondo prezzi e modalità stabiliti dal Committente – la vendita dei seguenti materiali:
- prodotti editoriali;
  - gadgets;
  - prodotti informativi e turistici;
  - prodotti alimentari confezionati.
- Non è prevista per i prodotti alimentari né la preparazione, né la cottura, né la somministrazione.  
Gli introiti derivanti dalla vendita dei suddetti prodotti sono appannaggio del Committente.  
Spetterà al Committente, nel caso, organizzare il servizio di vendita, di conservazione dei titoli e del denaro, e il trasferimento mensile delle somme incassate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento contabile del Comune di Carpi.

I suddetti servizi si articolano di massima sulla base dei moduli organizzativi di cui **all’ALLEGATO B) Tabella riepilogativa moduli**.

#### **Articolo 7 - Eventuali servizi chiesti da terzi**

In aggiunta a quanto previsto nel presente appalto, a seguito di autorizzazione del Committente, potranno essere eventualmente svolti dall’Appaltatore ulteriori servizi destinati a soggetti terzi utilizzatori di “InCarpi”, da fatturare direttamente a tali soggetti terzi. In tali limitati casi, l’Appaltatore si impegna a svolgere detti servizi alle stesse condizioni definite per il Committente.

#### **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 dei servizi a pagamento e modalità di concessione a terzi, le relative tariffe e le modalità di incasso, contabilità e rendicontazione;
- 3) ogni funzione e responsabilità in merito alla programmazione, alle attività e ai servizi erogati dallo IAT e da “InCarpi”, 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 Comune di Carpi di un uso improprio di tali utenze;

8) la conservazione dei titoli di vendita e del denaro, la chiusura mensile degli incassi e il trasferimento delle somme incassate;

9) la verifica dei servizi prestati dall'Appaltatore e della qualità erogata dallo stesso.

È obbligo del Committente comunicare, con almeno 48 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 48 ore di preavviso all'indirizzo che verrà comunicato dall'Appaltatore;

**2.** Fornire la strumentazione necessaria allo svolgimento dei servizi richiesti, in particolare attrezzature informatiche, 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.** Garantire la partecipazione a corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati da soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici per n. 12 ore annue per addetto (oltre eventuale aumento presentato in sede di gara).

**7.** 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.

**8.** Adeguare gli strumenti e le modalità di erogazione delle informazioni alle linee di comunicazione che verranno nel tempo definite.

**9.** 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.

**10.** Nominare un Responsabile del Servizio per la gestione e l'organizzazione dei servizi prestati, secondo le modalità definite dal successivo articolo 13.

**11.** Garantire che ogni operatore incaricato del servizio abbia svolto almeno 2 giorni di tirocinio, per un totale comunque di almeno 12 ore, nel rispetto delle modalità di svolgimento del presente capitolato concordate con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Per queste giornate, oltre a restare a carico dell'appaltatore tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale) dei tirocinanti che devono comunque risultare assunti anche durante il periodo di tirocinio, non potrà essere richiesto alcun corrispettivo al Committente, essendo questo onere compreso nell'offerta. Le comunicazioni dell'inizio e della fine di ogni periodo di tirocinio per i nuovi operatori devono essere inviate per iscritto al Direttore dell'Esecuzione del Contratto con l'indicazione dei nominativi degli addetti e delle date di riferimento.

Restano a carico dell'Appaltatore le comunicazioni di inserimento dei lavoratori tirocinanti, degli eventuali stagisti e dei lavoratori inseriti, così come dei rapporti cessati o variati, alla Direzione Provinciale del Lavoro.

**12.** Garantire la presenza costante del numero di addetti previsti nei richiamati moduli per i singoli servizi, 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 del Committente e si sia dimostrato non idoneo a un corretto svolgimento dei compiti assegnati. Nel caso di sospensione del servizio per cause di forza maggiore (calamità naturali ecc...) o di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi, l'Appaltatore si impegna a informare tempestivamente il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, e adottare comunque tutte le misure informative e di tutela della sicurezza. In ogni caso l'Appaltatore dovrà impegnarsi a garantire regolarmente il servizio.

**13.** 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.

**14.** 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.

**15.** 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.

**16.** 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 elettronici delle presenze.

**17.** 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**

1. L'Appaltatore risponderà di tutti gli eventuali danni, a persone e/o cose, derivanti dall'esecuzione dell'appalto e dall'espletamento delle attività e dei servizi che ne formano oggetto, riconducibili a fatto od omissione dell'Appaltatore stesso o di suo personale dipendente ovvero di operatori o addetti che a qualsiasi titolo prestano la loro opera per conto del medesimo, tenendo al riguardo sollevato il Committente da ogni responsabilità e da qualsiasi richiesta risarcitoria o pretesa, da chiunque avanzata nei suoi confronti.

2. A copertura dei danni a cose e/o a persone causati a terzi (compresi gli utenti) o derivanti ai prestatori di lavoro, durante e in relazione all'esecuzione dell'appalto e allo svolgimento delle attività e dei servizi che ne formano parte, l'Appaltatore si obbliga a stipulare - od integrare eventuale contratto già esistente - e mantenere valida ed efficace, per tutta la durata dell'appalto, una polizza di assicurazione della Responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori d'opera (RCO), che deve prevedere:

- nella descrizione del rischio assicurato, un espresso richiamo ai rischi derivanti dallo svolgimento del complesso delle attività e servizi oggetto dell'appalto, come descritti nel presente capitolato speciale, comprese - senza eccezioni - le attività accessorie e complementari a quelle principali e prevalenti;
- massimali di garanzia rispettivamente non inferiori a:
  - euro 2.500.000,00 complessivamente per il sinistro, con i limiti rispettivamente di
  - euro 1.500.000,00 per ciascuna persona - terzo o prestatore di lavoro - che abbia subito danni per morte o lesioni corporali
  - euro 1.500.000,00 per danni a cose, indipendentemente dal numero dei danneggiati.

La garanzia RCT deve comprendere:

- la r.c. personale dei lavoratori subordinati e parasubordinati dell'Appaltatore;
- la r.c. derivante all'Appaltatore per fatto di qualsiasi soggetto che presti, a qualsiasi titolo, la propria opera nell'espletamento dell'attività e nella gestione dei servizi oggetto di appalto nonché, in ogni caso, la r.c. dell'Appaltatore per danni derivanti da fatti - anche dolosi - di persone delle quali sia tenuto a rispondere a termini di legge;
- la r.c. da committenza a terzi di lavori e/o servizi;
- la r.c. per i danni alle cose di terzi in consegna e custodia all'Assicurato;

- la r.c. per i danni a terzi derivanti dalla conduzione dei locali e delle strutture nonché dalla proprietà e/o conduzione e/o impiego e/o custodia di qualsiasi bene utilizzato ovvero detenuto a qualunque titolo dall'Appaltatore, compresi spazi e aree ad uso di parcheggio o sosta veicoli, inclusa l'eventuale concessione dei medesimi locali, strutture ed aree a terzi per gli utilizzi cui sono destinati, quali riunioni, convegni, iniziative ed eventi in genere;
- la r.c. per i danni a terzi da incendio di cose dell'Appaltatore o detenute dallo stesso o da persone di cui debba rispondere;
- la r.c. per i danni cagionati a terzi da dipendenti e/o soci e/o altri soggetti non dipendenti, della cui opera si avvalga l'Appaltatore per l'esercizio delle attività, anche se derivanti da responsabilità personale dei richiamati soggetti;
- la r.c. per danni subiti da non dipendenti, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto;
- la r.c. per danni a cose in consegna e/o custodia compresi i beni degli utenti portati nell'ambito dei locali e delle strutture utilizzate nell'ambito dell'appalto;
- la r.c. per danni derivanti da interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio ovvero da mancato uso, a seguito di sinistro garantito in polizza;
- la r.c. per danni derivanti da smercio di cibi e bevande;
- la r.c. per danni derivanti da organizzazione di convegni, congressi, manifestazioni celebrative, culturali, ricreative ed eventi in genere;

La garanzia RCO, relativa alla responsabilità civile derivante per infortuni sofferti dai Prestatori di lavoro - compresi i soci e tutti i soggetti per i quali faccia carico all'Appaltatore l'obbligo dell'assicurazione INAIL contro gli infortuni sul lavoro - dovrà prevedere:

- l'estensione della garanzia ai danni non rientranti nella disciplina INAIL;
- l'estensione della garanzia alle malattie professionali;
- la clausola di "Buona Fede INAIL".

3. I beni di proprietà del Committente o da questi messi a disposizione, utilizzati nell'esecuzione dell'appalto, sono assicurati contro i rischi di incendio, fulmine, esplosione, scoppio e altri rischi complementari a cura dello stesso Committente il quale si impegna ad attivare nell'ambito della relativa polizza una clausola di rinuncia - salvo in caso di dolo - al diritto di surroga dell'assicuratore ai sensi dell'art. 1916 c.c. nei confronti dell'Appaltatore eventualmente responsabile del danno, per quanto indennizzato ai sensi della polizza stessa.

4. L'Appaltatore rinuncia a sua volta a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Committente per eventuali danni a beni di proprietà dello stesso Appaltatore o da questi tenuti in uso, consegna o simili e si impegna a stipulare sui detti beni una propria polizza incendio e rischi complementari, recante una clausola di rinuncia - salvo in caso di dolo - al diritto di surroga dell'assicuratore ai sensi dell'art. 1916 c.c. nei confronti del Committente e dei suoi rappresentanti, dipendenti e collaboratori eventualmente responsabili del danno, per quanto sia tenuto a pagare a titolo di indennizzo ai sensi della polizza stessa.

5. L'esistenza e la validità delle coperture assicurative nei limiti minimi previsti dovrà essere documentata con deposito di copia delle relative polizze quietanzate, nei termini richiesti dal Committente e in ogni caso prima della stipulazione del contratto, fermo restando che l'assicurazione dovrà avere validità per tutta la durata dell'appalto.

6. Al fine di garantire la copertura assicurativa senza soluzione di continuità, l'Appaltatore si obbliga a produrre, ad ogni scadenza, copia dei documenti quietanzati attestanti il rinnovo di validità delle anzidette assicurazioni.

Resta in ogni caso precisato che costituirà onere a carico dell'Appaltatore, il risarcimento degli importi dei danni - o di parte di essi - che non risultino risarcibili in relazione alla eventuale pattuizione di scoperti e/o franchigie contrattuali ovvero in ragione della sottoscrizione di assicurazioni insufficienti, la cui stipula non esonera l'Appaltatore stesso dalle responsabilità incombenti a termini di legge su di esso o sulle persone della cui opera si avvalga, né dal rispondere di quanto non coperto, totalmente o parzialmente, dalle sopra richiamate coperture assicurative.

## **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 30 novembre 2019, con modalità operative di riferimento rinvenibili all'art. 4 del richiamato CCNL Servizi integrati/Multiservizi, nonché dei relativi orientamenti giurisprudenziali di riferimento. 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 del 31/5/2011 sottoscritto da Fise-Confindustria, LegaCoopServizi, Federlavoro-Confcoop, Psl-Agci, Unionservizi-Confapi, Fiscams- Cgil, Fisascat Cisl, UilTrasporti Uil, nonché CCNL stipulato il 3/8/2011 tra Federazione Naz.le Imp. Pulizia(Fnip) e successive modifiche e integrazioni.

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

1. diploma di scuola secondaria di secondo grado o grado di istruzione maggiore. Si richiede che tra gli operatori selezionati vi sia la presenza di soggetti in possesso di titoli di studio validi ai fini dell'avvio dell'attività di vendita e somministrazioni di alimenti e bevande come indicati nella Risoluzione n. 134333 del 14/07/2011 del Ministero dello sviluppo economico come stabiliti dal D.Lgs. 26 marzo 2010 n. 59, di attuazione della Direttiva 2006/123/CE, relativa ai servizi nel mercato interno, titolo II;
2. ottima conoscenza di almeno due lingue, oltre all'italiano (inglese obbligatorio + seconda lingua a scelta); per "ottima conoscenza" è richiesto almeno il livello B1 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER);
3. avere esperienza maturata nel settore;
4. 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;
5. saper effettuare operazioni di ricerca e di navigazione su internet attraverso l'uso di un browser ;
6. conoscenza del web e dei principali motori di ricerca in Internet;
7. saper utilizzare almeno uno dei principali programmi di gestione della posta elettronica;
8. 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 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 Carpi e le principali mete turistiche della Provincia, della Regione Emilia-Romagna 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.

Il personale dell'Appaltatore deve rispettare le norme di legge e regolamentari inerenti il servizio assegnato con particolare riferimento al D.P.R. n.62/2013 (Codice di comportamento dei pubblici dipendenti), nonché alle norme fissate dal presente Capitolato, deve inoltre svolgere il compito assegnato con perizia, prudenza, diligenza e rispetto dell'utenza.

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 aggiudicataria 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 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, dott.ssa Manuela Rossi, che assume anche le funzioni di direttore dell'esecuzione.

### **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 e, per esso, con il Servizio InCarpi, 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. collaborare fattivamente con i gestori del servizio di vigilanza armata, del servizio antincendio nonché con gli altri gestori del servizio;
- f. 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 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 e del provvedimento Stato-Regioni ai sensi dell'art. 37 c.2 pubblicato sulla G.U.R.I. del 9/1/2012. 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 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.

## 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 di cui ai moduli organizzativi in **ALLEGATO A – Tabella riepilogativa moduli** 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 di Settore A7.

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. numero e CV di operatori impiegati con le caratteristiche di qualifica di cui all'art. 9 in tema dei requisiti richiesti: all'offerta che presenterà il maggior numero di operatori impiegati nello svolgimento dell'attività oggetto d'appalto verranno assegnati 10 punti	10 punti
2. numero e CV di operatori che la ditta si impegna a utilizzare che conoscano una terza lingua aggiuntiva rispetto alle due obbligatorie per addetto 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 8 punti.	10 punti
3. numero e CV di operatori che la ditta si impegna a utilizzare che abbiano l'abilitazione alla professione di guida turistica nella provincia di Modena: all'offerta che presenterà il maggior numero di operatori verranno assegnati 10 punti.	10 punti
4. progetto di qualificazione dei servizi richiesti:	

I criteri di valutazione saranno i seguenti: - il contesto organizzativo proposto: tempi e modalità di articolazione dei moduli; - la capacità di migliorare i servizi di emissione biglietti, contabilità e rendicontazione utilizzando aggiornate tecnologie informatiche; - il sistema di monitoraggio attività e utenza, controllo delle prestazioni erogate e rilevazione dello stato di soddisfazione degli utenti. All'offerta che presenterà il miglior progetto di qualificazione sulla base dei criteri individuati verranno assegnati 25 punti.	25 punti
5. progetti di valorizzazione dei servizi richiesti: Si richiede di presentare tre progetti di valorizzazione relativi a: - attività didattica; - attività di visite guidate; - eventi di promozione dei prodotti enogastronomici. All'offerta che presenterà il miglior progetto di qualificazione sulla base dei criteri individuati verranno assegnati 25 punti.	25 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 (coefficiente medio attribuito dai commissari moltiplicato per il punteggio massimo previsto per ogni sottocriterio), 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, secondo le valutazioni dette in precedenza.

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.

Per gli elementi qualificanti il progetto e le potenzialità aziendali, la commissione provvederà alla loro valutazione assegnando un coefficiente tra 0 e 1 espresso in valori centesimali a ciascun elemento del progetto, risultante dalla media dei coefficienti attribuiti da ciascun singolo commissario, secondo la seguente articolazione:

Ottimo 0,90-1,00  
Molto buono 0,80-0,89  
Buono 0,60-0,79  
Sufficiente 0,50-0,59  
Scarso 0,20-0,49  
Insufficiente 0,00-0,19

I coefficienti risultanti dalla valutazione verranno moltiplicati per i punteggi massimi previsti per ciascun sub-elemento.

Ottenuto il punteggio per ogni concorrente per ogni criterio, si applicherà la Riparametrazione, ai sensi della Determinazione n.7 del 20 novembre 2011 dell'AVCP anche ai sensi di quanto previsto dalla proposta di Linee guida in materia di offerta economicamente più vantaggiosa, approvata dal Consiglio dell'A.N.AC. in data 21-06-2016.

Il punteggio finale del merito tecnico risulterà dalla somma dei punteggi parziali attribuiti con le modalità sopra descritte.

### Offerta economica - Max punti 20

L'offerta economica dovrà indicare la percentuale di ribasso da applicare all'importo a base di gara.

Il punteggio sarà attribuito mediante la seguente formula:

$$C(a) = 20 * V(a)_i$$

Dove:

C(a) = indice di valutazione (punteggio) dell'offerta (a)

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno, calcolato come segue:

Va	(per $A_i \leq A_{soglia}$ )	=	$X * A_i / A_{soglia}$
Va	(per $A_i > A_{soglia}$ )	=	$X + (1,00 - X) * [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$

Dove:

X	=	0,90
A <sub>i</sub>	=	(Prezzo a base di gara meno Prezzo offerto) del concorrente "iesimo";
A <sub>max</sub>	=	(Prezzo a base di gara meno Prezzo offerto) del concorrente che ha formulato la migliore offerta (Prezzo offerto minore) tra quelle ricevute;
A <sub>soglia</sub>	=	Media aritmetica dei ribassi dei concorrenti.

I punti relativi al prezzo offerto saranno assegnati considerando tre decimali, con arrotondamento al millesimo superiore qualora l'ultima cifra sia pari o superiore a 5.

Il servizio sarà assegnato all'offerta che avrà ottenuto il punteggio maggiore dato dalla somma del punteggio sul merito tecnico del progetto e sul prezzo offerto.

Poiché l'aggiudicazione avviene in base all'offerta complessivamente più vantaggiosa, tutti gli elementi dell'offerta tecnica che sono stati oggetto di giudizio qualitativo, forniti dalla ditta aggiudicataria, unitamente all'offerta economica, costituiscono formalmente oggetto del contratto.

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 ai sensi dell'art. 77 del R.D. 23/5/1924 n. 827.

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 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 Carpi 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 Carpi 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 nel limite massimo del 40% dell'importo complessivo del contratto. Il subappalto dovrà essere preventivamente autorizzato dal Comune di Carpi. Si precisa inoltre che, anche per i subappaltatori, relativamente all'indicazione dei mezzi di prova richiesti per la dimostrazione delle circostanze di esclusione per gravi illeciti professionali come previsti dal comma 13 dell'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, si fa riferimento a quanto stabilito nelle Linee Guida n. 6 approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera 1293/2016.

Per i pagamenti effettuati dal soggetto incaricato ai subappaltatori, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato dal Comune al soggetto incaricato, dovrà essere trasmessa copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora entro il suddetto termine non siano trasmesse le fatture quietanzate del subappaltatore sarà sospeso il successivo pagamento a favore del soggetto incaricato.

L'appaltatore deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20%.

Il subappaltatore dovrà essere in possesso di adeguata qualificazione nonché dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

### **Articolo 21 - Modalità di pagamento e fatturazione**

I pagamenti avverranno a seguito di emissione di singola fattura ogni due mesi. La fattura dovrà contenere l'arco temporale di riferimento (p.e. gennaio-febbraio 2020).

Ogni fattura, emessa elettronicamente in ossequio a quanto disposto dall'art. 25 del D.L. 66/2014 relativamente all'obbligo della fatturazione elettronica a partire dal 31 marzo 2015, dovrà essere corredata del/i relativo/i ordine/i di fornitura e l'impegno di spesa.

Il pagamento avverrà comunque entro 30 gg dalla data di accettazione e attestazione della regolarità tecnica della fattura nonché, in base a quanto previsto dal D.Lgs. 09-11-2012 n. 192, dall'esito positivo delle verifiche concernenti l'idoneità soggettiva del contraente a riscuotere somme da parte della P.A. ed alla sussistenza in generale dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento, ivi compreso l'assolvimento degli obblighi in materia di tracciabilità.

Si precisa altresì che, con l'entrata in vigore degli obblighi in materia di fatturazione elettronica, la ditta affidataria sarà tenuta obbligatoriamente all'inserimento nelle fatture emesse esclusivamente in forma elettronica:

- del CIG (codice identificazione gara);
- dell'impegno spesa come indicato nella conferma d'ordine;
- del Codice Univoco: Ufficio **UFT5W3**.

Con il nuovo meccanismo fiscale dello split payment, introdotto dalla Legge di Stabilità (art. 1 della Legge 190 del 23.12.2014), è stata resa operativa la scissione del pagamento dell'IVA per i fornitori delle Pubbliche Amministrazioni con obbligatorietà dell'indicazione del CIG comunicato.

L'Amministrazione, nei casi in cui siano contestate inadempienze, può sospendere i pagamenti alla Ditta fino a che questa non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali.

In applicazione della L. n. 136/2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", tutti i movimenti finanziari relativi al presente affidamento dovranno essere registrati su conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane spa, dedicati, anche in via non esclusiva, e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, che dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo gara (CIG). Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituirà causa di risoluzione del contratto. A tal fine, la ditta affidataria è tenuta a comunicare alla scrivente Amministrazione prima della sottoscrizione del contratto gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi.

Il pagamento verrà effettuato in soluzione multipla, ad interventi avvenuti e conseguente verifica della perfetta rispondenza a quanto richiesto, dietro presentazione di regolare fattura; gli importi saranno contabilizzati al netto del ribasso di gara, a cui andrà aggiunta l'IVA di legge.

In base a quanto previsto dal D. Lgs. 09/11/2012 n. 192, il pagamento delle fatture sarà subordinato agli adempimenti e alle verifiche concernenti l'idoneità soggettiva del contraente a riscuotere somme da parte della P.A., come prescritte dalla normativa vigente, ed alla sussistenza in generale dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento, ivi compreso l'assolvimento degli obblighi in materia di tracciabilità. Conseguentemente, le fatture potranno essere accettate dall'Amministrazione solo ad avvenuto perfezionamento delle procedure di verifica della conformità ovvero di approvazione della regolare esecuzione, ai sensi delle disposizioni contenute nel DPR n. 207/2010.

Le fatture, intestate al Comune di Carpi, C.so A. Pio 91 (C.F. 00184280360), dovranno essere trasmesse in modalità telematica tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata fornitori@pec.comune.carpi.mo.it e dovranno contenere il codice CIG.

I pagamenti saranno disposti secondo quanto previsto dall'art. 111 e 112 del codice dei contratti, previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione, della prestazione effettuata in termini di quantità e qualità rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali, a seguito di emissione di fattura redatta secondo le norme in vigore. La liquidazione delle fatture sarà effettuata con bonifico bancario entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse, e dopo la verifica della permanenza della regolarità contributiva ed assicurativa della Ditta e degli eventuali subappaltatori.

L'Amministrazione segnala alla Direzione provinciale del lavoro le irregolarità eventualmente riscontrate.

L'Amministrazione, nei casi in cui siano contestate inadempienze, può sospendere i pagamenti alla Ditta fino a che questa non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali.

Ai sensi dell'art. 30 comma 5 del Codice dei contratti, in caso di ottenimento da parte del Responsabile del procedimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione tramite il Responsabile del procedimento trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva è disposto direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'appaltatore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegati nell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione tramite il Responsabile del procedimento applica quanto previsto dall'art. 30 comma 6 del Codice dei contratti.

### **Articolo 22 – Garanzia provvisoria**

A copertura della mancata sottoscrizione del contratto è richiesta la polizza di euro 1.297,60, pari al 2% dell'importo dei servizi a base di gara, da prestare mediante apposita fidejussione, ai sensi dell'art. 93, comma 3 del D. Lgs. 50/2016, in base agli schemi-tipo di cui al DM 31/2018. Tale garanzia, riportante quale beneficiario il Comune di Carpi, dovrà essere rilasciata da istituti di credito o imprese di assicurazione all'uopo autorizzati, ovvero da intermediari iscritti nell'albo di cui all'art. 106, D. Lgs. 1-9-1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta all'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 24-02-1998 n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

### **Articolo 23 – Garanzia definitiva**

Ai sensi dell'art. 103 del d.lgs. 50/2016 a garanzia dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni previste nel presente Capitolato, la Ditta affidataria deve versare, prima della stipula del contratto, una cauzione, pari al 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione al netto degli oneri fiscali. In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

La predetta cauzione potrà costituirsi in una delle seguenti modalità:

- con fidejussione bancaria rilasciata da azienda di credito, escutibile a prima richiesta scritta;
- con polizza assicurativa rilasciata da impresa di assicurazione ovvero da intermediari finanziari debitamente autorizzati all'esercizio del ramo cauzioni.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'aggiudicazione.

La garanzia fideiussoria a scelta dell'appaltatore può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3 d. lgs. 50/2016.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Committente.

In caso di rinnovo dell'Accordo quadro, l'Affidatario sarà tenuto a estendere la garanzia per pari durata.

### **Articolo 24 - 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 Carpi, le seguenti penali:

- € 200,00 per ogni unità di personale non presente rispetto alle previsioni del singolo modulo organizzativo richiesto;
- € 200,00 per ogni ulteriore ritardo, di almeno 15 minuti, nell'esecuzione dei servizi di cui ai moduli organizzativi richiesti;
- € 500,00 per ogni modulo organizzativo richiesto, di cui all'art. 6, i cui servizi non rispettino completamente le norme e prescrizioni del presente capitolato;
- € 500,00 per ogni ingiustificato ritardo nell'attivazione ed esecuzione di ogni modulo organizzativo richiesto;
- € 700,00 per mancata attuazione attività di formazione per ogni persona impiegata;
- € 2.000,00 in caso di inadempienze ritenute gravi (a titolo esemplificativo: mancata sostituzione del personale assente entro il successivo modulo organizzativo, mancata comunicazione di sciopero oltre il termine stabilito di cui all'art. 16, irregolarità contabili nella gestione della biglietteria).

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 25 - 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 sufficiente 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 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 26 - Foro competente**

Per quanto non espressamente previsto in questo contratto si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia e, in particolare, la normativa di riferimento di cui in premessa del presente capitolato.

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 Modena. E' sempre esclusa la giurisdizione arbitrale.

### **Articolo 27 - Forma del contratto e spese contrattuali**

Il contratto verrà stipulato mediante scrittura privata in modalità elettronica ai sensi delle disposizioni vigenti in materia.

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 28 – Informativa privacy**

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 di seguito GDPR, il Comune di Carpi in qualità di Titolare del trattamento è in possesso dei suoi dati personali, identificativi, particolari (art. 9 GDPR) e relativi a condanne penali e reati (art. 10 GDPR) per adempiere alle normali operazioni derivanti da obbligo di legge e/o interesse pubblico e/o da regolamenti previsti e/o contrattuali per le finalità indicate nel presente documento. In qualunque momento potrà esercitare i diritti degli interessati di cui agli artt. 15 e ss. contattando il Titolare o il Responsabile all'indirizzo e-mail [privacy@comune.carpi.mo.it](mailto:privacy@comune.carpi.mo.it)

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dal titolare ai sensi dell'art. 37 del GDPR è disponibile scrivendo a [responsabileprotezionedati@comune.carpi.mo.it](mailto:responsabileprotezionedati@comune.carpi.mo.it) oppure nella sezione privacy del sito, oppure nella sezione Amministrazione trasparente. L'informativa completa può essere richiesta scrivendo a [privacy@comune.carpi.mo.it](mailto:privacy@comune.carpi.mo.it) oppure nella sezione Privacy del sito.

L'informativa completa denominata "Utenti settore A7 Cultura" può essere consultata su [www.carpidiem.it/informative](http://www.carpidiem.it/informative) oppure richiesta telefonando a QuiCittà allo 059/649213".

## ALLEGATO A – ELENCO PREZZI

	N° moduli	Costo modulo	Importo netto a base di gara
<b>MODULO 1</b>			
Mercoledì, giovedì, venerdì, 8,5 ore quotidiane con 1 addetto – ore 25,5	39	€ 510,00	<b>€ 19.890,00</b>
<b>MODULO 2</b>			
Martedì, sabato, domenica e festivi, 8,5 ore quotidiane con 2 addetti – ore 51	40	€ 1.100,00	<b>€ 44.000,00</b>
<b>TOTALI</b>			<b>€ 69.890,00</b>

PERCENTUALE DI RIBASSO SULLA BASE DI GARA: \_\_\_\_\_ %

## ALLEGATO B –TABELLA RIEPILOGATIVA MODULI

### Moduli organizzativi del servizio di biglietteria, informazione e accoglienza turistica (IAT) nel servizio InCarpi

#### MODULO 1

Modulo per l'apertura al pubblico e il servizio di informazione e accoglienza turistica presso lo IAT nel servizio InCarpi – giornate di mercoledì, giovedì e venerdì

Organizzazione	Ore/modulo	anno	N° moduli	Costo modulo	Importo netto a base di gara
Mercoledì, giovedì, venerdì, 8,5 ore quotidiane con 1 addetto	25,5 ore	2019	4	€ 510,00	€ 2.040,00
		2020	35		€ 17.850,00
<b>TOTALI</b>			<b>39</b>		<b>€ 19.890,00</b>

#### MODULO 2

Modulo per l'apertura al pubblico e il servizio di informazione e accoglienza turistica presso lo IAT nel servizio InCarpi – giornate di martedì, sabato, domenica e festivi

Organizzazione	Ore/modulo	anno	N° moduli	Costo modulo	Importo netto a base di gara
Martedì, sabato, domenica e festivi, 8,5 ore quotidiane con 2 addetti	51 ore	2019	5	€ 1.100,00	€ 5.500,00
		2020	35		€ 38.500,00
<b>TOTALI</b>			<b>40</b>		<b>€ 44.000,00</b>

SU CARTA INTESTATA DELL'ENTE

**Spett.le**

---

---

---

---

**OGGETTO: DICHIARAZIONE SERVIZIO** \_\_\_\_\_

Il sottoscritto RUP della struttura pubblica denominata \_\_\_\_\_ con la presente attesta, sotto la propria responsabilità, che la società \_\_\_\_\_ ha prestato la propria attività con lodevole servizio presso questo ente pubblico (servizio \_\_\_\_\_) nel periodo \_\_\_\_\_

Nello specifico la società appaltatrice \_\_\_\_\_ ha reso la sua opera:

- senza che si sia **mai verificato alcun disservizio organizzativo;**
- senza che vi siano **mai state giustificate lamentele da parte del personale della stessa società appaltatrice** in ordine ad asserite inadempienze contrattuali nei confronti dello stesso personale impiegato nel servizio, in modo particolare in riferimento al **mancato pagamento allo stesso personale dei compensi retributivi spettanti in base al CCNL di riferimento;**
- senza che sia **mai stata emessa contestazione con penale** nei confronti della stessa società appaltatrice in ordine agli obblighi sul personale incaricato dall'Appaltatore.

Si rilascia la presente per tutti gli usi acconsentiti dalla legge.

Il Responsabile Unico di Procedimento

---