

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI PISA

CAPITOLATO D'APPALTO

CIG 8045091B1B

CPV 63513000-8

I – PARTE GENERALE

Art. 1 - OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del servizio di informazione e accoglienza turistica del Comune di Pisa, successivamente definito nel dettaglio, le cui attività consistono nell'erogare servizi di assistenza e informazione turistica della destinazione verso tutti gli ospiti che scelgono Pisa e il suo territorio ai sensi dell'art. 6 comma 2 l.r. 86/2016 (comprendente tutti i comuni aderenti all'Ambito Terre di Pisa), nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità e nello svolgimento di attività promosse dall'ente finalizzate alla valorizzazione – promozione del territorio.

Il servizio deve essere svolto nel rispetto e secondo gli standard definiti dalla normativa nazionale e regionale in materia di turismo, nello specifico art. 12 L.R. n. 86 del 20/12/2016 e Titolo II capo I e Allegato B del Regolamento di attuazione della legge regionale 86/2016, e le disposizioni del Committente.

Art. 2 - OBIETTIVI / FINALITA'

Finalità generale del servizio d'informazione e accoglienza turistica è far conoscere l'offerta e le opportunità turistiche esistenti, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio di riferimento, rappresentato da Pisa (città e litorale) e dall'ambito Terre di Pisa, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con i soggetti organizzatori che ivi operano.

Tale servizio persegue i seguenti obiettivi operativi fondamentali:

- valorizzare in città un sistema coordinato di informazioni turistiche qualificate divenendo un luogo dove proporre agli utenti siti da visitare e cose da fare;
- valorizzare la città di Pisa e l'ambito territoriale Terre di Pisa come meta di alta rilevanza turistica all'interno della regione toscana creando una vera e propria proposta di "sistema";
- rappresentare un vero e proprio help desk in città, dove informare/comunicare le attività promosse sia dall'amministrazione comunale sia dagli altri soggetti territoriali;
- ampliare la rete comunicativa dell'amministrazione stessa;
- diventare un osservatorio dei flussi turistici cittadini in grado di produrre dati analitici da utilizzare come leva strategica per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale (ambito terre di Pisa).

Art. 3 - DESCRIZIONE

Nello specifico il servizio affidato comprende:

- gestione dell'Ufficio IAT del Comune di Pisa (cfr. art. 6) ed erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica in front office e back office, in dettaglio descritto al successivo art. 8 lett. a);
- erogazione di un servizio di informazione turistica stagionale sul litorale presso il chiosco sito in Piazza Belvedere a Tirrenia (cfr. art. 6 e 8 lett. b);
- collaborazione con il Comune di Pisa per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione svolta dal Comune, compresa l'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso il punto informativo (cfr. art. 8);
- reperimento e distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico esaustivo dell'offerta turistica dell'ambito territoriale di riferimento (Terre di Pisa) (cfr. art. 9);
- ricerca, in autonomia, e aggiornamento costante delle informazioni turistiche e di rilevanza, culturale, anche tramite collegamento con gli uffici turistici dell'ambito; realizzazione di una banca dati delle iniziative a valenza turistica che si tengono sul territorio con comunicazione tempestiva agli operatori (alberghi, strutture, guide turistiche ecc.) ed inserimento e comunicazione degli eventi della città sulle principali piattaforme/portali afferenti alla destinazione (cfr. art. 8);
- gestione dei dati e delle informazioni sul sito dedicato al turismo del Comune di Pisa (costante tempestivo e completo reperimento in autonomia ed aggiornamento dei dati e informazioni relativi ad eventi, luoghi di interesse, servizi turistici, altro) (cfr. art. 11)
- gestione e presidio della presenza sui Social Network con implementazione dei contenuti postati sui profili social (cfr. art. 11);
- presa in carico degli apparati multimediali installati sul territorio nell'ambito del progetto Percorsi Turistici, utilizzabili tramite touch screen da turisti e cittadini quale strumento di informazione, incluso il servizio di assistenza e manutenzione per assicurare l'efficiente funzionalità degli stessi (art. 12);
- realizzazione, secondo una linea grafica stabilita e condivisa con il committente, del materiale informativo cartaceo base (mappa della città e brochure) per la distribuzione presso gli sportelli ad utenti ed operatori (cfr. art. 10);
- attività finalizzate alla valorizzazione e promozione del territorio da svolgere per conto del Comune, (es. vendita Pisacard (quando verrà realizzata), vendita di biglietti, prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Comune, ecc.) (cfr. art. 13);
- assistenza e supporto, su richiesta del Comune, verso giornalisti o ospiti in visita alla città in merito alla definizione di itinerari, alla permanenza (vitto, alloggio, trasporti ecc.) ed eventuale tour guidato (cfr. art. 14);
- attività/servizi aggiuntivi, innovativi e migliorativi oggetto di offerta tecnica, inseriti e descritti nella proposta tecnica.

E' riconosciuta l'opportunità, per l'affidatario del servizio sopra descritto, di svolgere, in apposito spazio definito dal committente, le specifiche attività sottoindicate (in dettaglio descritte all'art. 18):

- attività di prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio di competenza;
- vendita biglietti per spettacoli, musei, mezzi di trasporto, servizio di deposito bagagli, noleggio apparati virtual tour, audio guide o similari;
- concessione a pagamento di spazi espositivi (vetrine) interni ai locali dell'infopoint dedicati ai prodotti del territorio (prodotti enogastronomici, pubblicazioni, artigianato ecc.)
- vendita di guide turistiche relative al territorio di riferimento (da intendersi come pubblicazioni), vendita di prodotti, oggettistica e merchandising con brand Pisa Is di proprietà del Comune di Pisa o altro marchio territoriale autorizzato dal Committente, e altro materiale pubblicitario legato agli eventi organizzati dal Comune, realizzati con materiali selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto e previo nulla osta del Comune.

Art. 4 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è stabilita in due (2) anni, a decorrere dalla data di stipula, o, in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data di avvio dell'esecuzione anticipata.

Art. 5 - IMPORTO

L'importo complessivo del servizio stimato per il biennio, posto a base di gara, è pari ad **€ 200.000,00** (al netto di IVA) .

I costi della sicurezza sono calcolati come pari a zero in quanto in sede di valutazione preventiva dei rischi non sono stati individuati costi aggiuntivi per apprestamenti di sicurezza relativi all'eliminazione dei rischi da interferenza.

La base economica di riferimento è stata definita tenendo conto del costo del lavoro quantificato sulla base delle tabelle del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'art. 23 comma 16 del d.lgs. 50/2016; del costo di gestione (comprensivo delle spese per il mantenimento di locali e totem, per materiali e ausili per l'efficace esecuzione del servizio) e dei costi generali; dell'utile presunto dell'attività commerciale.

II – SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Art. 6 - LOCALI

a) Il servizio di informazione e accoglienza turistica verrà svolto presso locali di proprietà dell'Amministrazione comunale situati nel centro della città di Pisa, in Piazza XX Settembre, Palazzo Gambacorti per una superficie di c.a mq 60, messi gratuitamente a disposizione dall'aggiudicatario della gestione del servizio (vedi planimetria allegato A).

I locali verranno consegnati con un allestimento base comprensivo di un bancone, armadi in metallo, scrivanie e sedute.

Il Comune di Pisa si riserva, in ogni momento e a suo insindacabile giudizio, previa comunicazione all'affidatario, la facoltà di trasferire la sede del servizio di informazione e accoglienza turistica rispetto a quella sopra indicata.

b) Il servizio di informazione turistica stagionale sul litorale verrà svolto presso un chiosco sito a Tirrenia in Piazza Belvedere, per una superficie di c.a. mq. 7,00.

Il Comune si riserva, in ogni momento e a suo insindacabile giudizio, previa comunicazione all'affidatario, la facoltà di trasferire la sede del servizio di informazione turistica rispetto a quella sopra indicata.

Gli uffici saranno contrassegnati, a cura del committente, con i segni distintivi ai sensi dell' art. 10 del Regolamento (DPGR 47/R del 7/08/2018)

I locali verranno consegnati nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, previa stesura di apposito verbale.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato, fatte salve specifiche richieste del Committente.

Il Committente si riserva la facoltà di effettuare sopralluoghi nei locali che ospitano i servizi durante il corso del contratto per verificarne lo stato ed il loro corretto uso.

Nessuna responsabilità e onere possono essere posti a carico del Committente per eventuali ammanchi, guasti o deterioramento degli impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di proprietà dell'Aggiudicatario.

Art. 7 - ALLESTIMENTO E DOTAZIONI

Sono a carico dell'Appaltatore, e soggetti ad approvazione da parte dell'ufficio comunale competente, gli allestimenti ulteriori rispetto a quanto specificato nel precedente art. 6 (quali ad es. le vetrine espositive ecc.).

Sono altresì a carico dell'appaltatore le dotazioni strumentali per lo svolgimento del servizio.

Con riferimento all'UFFICIO IAT si specifica quanto segue.

Gli allestimenti dei locali dovranno essere approntati nel rispetto e secondo gli standard definiti dalla normativa regionale in materia di turismo e le disposizioni del Committente.

L'Aggiudicatario potrà nel corso di durata del contratto apportare migliorie finalizzate alla funzionalità dei servizi, previa autorizzazione e approvazione del relativo progetto da parte del Comune di Pisa.

L'aggiudicatario dovrà altresì dotare la postazione di adeguati strumenti informatici al fine di garantire un ottimale servizio di gestione delle informazioni ed accoglienza al turista.

In particolare, richiamando la normativa regionale di riferimento attualmente in vigore (Regolamento (DPGR 47/R del 7/08/2018) Allegato B - Caratteristiche e standard degli UFFICI), nell'allestimento dei locali deve essere destinata al pubblico una superficie non inferiore a mq. 10 e deve essere presente una zona espressamente riservata al ricevimento dell'utenza dotata di una zona per l'attesa.

Gli arredi devono essere caratterizzati da un'adeguata omogeneità e coerenza di stile e devono essere mantenuti in ottimo stato di conservazione.

Dotazioni minime:

- almeno 2 personal computer, di cui uno destinato all'utenza con connessione internet;
- area wi-fi gratuito per gli utenti;
- una stampante a colori;
- telefono con segreteria telefonica. La segreteria telefonica deve essere impostata in modo da fornire in almeno due lingue (italiano e inglese) nei momenti di chiusura degli uffici l'indicazione degli orari dell'ufficio o il numero di altro ufficio cui rivolgersi;
- fotocopiatrice.

Nell'area di attesa devono essere collocate cartine relative alla località nelle quali risultino in evidenza gli uffici di informazione turistica e devono essere esposti calendari aggiornati degli eventi in programma e numeri di telefono utili (numeri di emergenza, consolati, ecc.).

All'interno dei locali adibiti a IAT dovrà essere inoltre allestito un maxischermo delle dimensioni minime di 99 x 170 cm Full HD.

Sono a carico dell'Appaltatore le procedure e i costi di eventuale attivazione di una specifica linea telefonica e collegamento a internet.

Sono a carico dell'Appaltatore tutti i costi relativi all'acquisto, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria della strumentazione tecnica, composta almeno dalle dotazioni sopra indicate nonché ogni altra dotazione ritenuta necessaria per il regolare svolgimento del servizio.

L'allestimento complessivo (attrezzature, arredi ecc.), ad eccezione di quanto esplicitato al precedente art. 6, resta di proprietà dell'aggiudicatario che s'impegna alla rimozione dopo la scadenza del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà fornire materiali e ausili necessari ad un'efficace esecuzione dei servizi e provvedere alla costante manutenzione e aggiornamento degli stessi, affinché il servizio possa procedere con la dovuta efficienza.

Il personale in servizio prima dell'apertura al pubblico dovrà provvedere al mantenimento della funzionalità, decoro e igiene dei locali, ed in particolare a:

- riordino quotidiano dei locali e degli arredi;
- verifica della disponibilità del materiale informativo, in distribuzione o esposto, e alla sua risistemazione, procedendo alla rimozione di materiale informativo obsoleto, in cattivo stato o non autorizzato;
- affissione ed esposizione di materiali informativi e/o comunicazioni di servizio solo negli spazi previsti e secondo criteri concordati preventivamente con il Committente;
- corretto utilizzo e avviamento di tutte le attrezzature (accensione luci, attivazione impianti, accensione totem e schermi informativi ecc.);
- verifica costante del corretto funzionamento della strumentazione elettronica installata nei locali e all'eventuale attivazione delle procedure di intervento;
- controllo, durante l'esecuzione del servizio, dell'utilizzo corretto da parte del pubblico delle attrezzature presenti negli spazi dedicati all'informazione turistica;
- tempestiva attivazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre provvedere a suo carico alle regolari pulizie e alla manutenzione ordinaria di locali garantendo la funzionalità e il decoro degli ambienti, come si addice ad un ambiente istituzionale; oltre alle ordinarie pulizie quotidiane, dovrà provvedere a pulizie periodiche di infissi, corpi illuminanti e a trattamenti specifici alla pavimentazione.

Ai sensi dell'art 8 comma 4 del Regolamento di attuazione della legge regionale n. 86/2016 (DPGR del 7/08/2018 n. 47/R), i soggetti affidatari non possono pubblicizzare con insegne esterne la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica.

Con specifico riferimento all'UFFICIO INFORMAZIONI LITORALE (chiosco) si precisa che lo stesso dovrà essere dotato, a cura dell'affidatario, di collegamento telefonico (fisso o mobile) e di una postazione informatica con stampante, connessa alla rete internet. L'aggiudicatario dovrà provvedere inoltre all'attivazione dell'utenza elettrica alle regolari pulizie e alla manutenzione ordinaria dei locali garantendo la funzionalità e il decoro degli ambienti.

Art. 8 - SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

a) SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA PRESSO L'UFFICIO IAT

Presso l'Ufficio dovranno essere forniti i servizi di accoglienza e l'informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale e sovracomunale (ambito Terre di Pisa) in conformità agli standard definiti dalla normativa regionale di riferimento.

L'Aggiudicatario è tenuto ad adeguare le modalità di prestazioni dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali e regionali potranno apportare in materia.

Il servizio riguarda il complesso di attività tese a far conoscere (informazione) e rendere fruibili (accoglienza) le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio di riferimento.

In particolare l'Ufficio, durante l'orario di apertura, sia direttamente a front-office che in back-office (tramite posta elettronica dedicata, posta ordinaria e telefono) ed almeno in 3 lingue tra le quali italiano, inglese e, a scelta, francese, tedesco o spagnolo, dovrà:

- 1) fornire il servizio di informazione e accoglienza turistica, relativamente a:
 - mobilità (trasporti, mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari);
 - disponibilità e tariffe di servizi alberghieri ed extra alberghieri, campeggi, aziende agrituristiche ecc., assistendo gratuitamente il turista nella ricerca di disponibilità ricettiva del territorio garantendo un'informazione generale e imparziale su tutte le strutture disponibili;
 - attrattive turistiche del territorio di riferimento indicando indirizzi, contatti, orari di apertura (comprese le attrattive storico-artistiche, culturali e naturalistiche e paesaggistiche quali chiese, parchi, musei, mostre, stagioni teatrali, concerti, etc., le risorse enogastronomiche

dell'offerta turistica locale, gli eventi e manifestazioni locali, festival, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, le strutture ricreative e del tempo libero, etc.);

- proposte di visita, escursioni e pacchetti di offerta relativi al territorio comunale e sovracomunale, e ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio.

Le suddette informazioni sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva e di ristorazione, sull'offerta di servizi turistici, sugli itinerari di visita ed escursione nel territorio dovranno essere accompagnate, qualora si renda necessario, dalla **distribuzione di materiale informativo e promozionale** (guide, cartine, brochure e format scaricabili da internet, orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni ecc.).

- 2) aiutare il turista/visitatore eventualmente indirizzandolo verso enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;
- 3) provvedere alla raccolta ed indirizzamento di eventuali reclami (pervenuti al front office o attraverso canali di back office) da trasmettere, per competenza, al Comune di Pisa. In particolare il personale addetto deve offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi, mettendo a disposizione specifici modelli e aiutando nella relativa compilazione. I modelli devono contenere le seguenti informazioni: dati anagrafici del denunciante, con i riferimenti a cui trasmettere la risposta conseguente alla segnalazione; descrizione dettagliata del reclamo; individuazione dell'ente competente ed estremi della relativa comunicazione (a cura dell'ufficio);
- 4) tenere presso gli uffici e mettere a disposizione degli utenti (in front office o attraverso gli altri canali di comunicazione) apposite schede sulle quali possano essere: espresse valutazioni sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto; riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati; forniti suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- 5) assistere l'utenza al fine di effettuare il download dell'applicazione regionale contenente le informazioni in merito alle attrattive turistiche del territorio di riferimento e della Toscana;
- 6) rilevare, per la successiva attività di elaborazione, i dati di accesso agli uffici con riferimento alla nazionalità, fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel comune, alla tipologia delle informazioni richieste agli uffici. L'addetto all'informazione deve compilare, per ogni utente, una scheda di rilevazione. La rilevazione dovrà essere fatta altresì in riferimento ai dati raccolti telefonicamente, e via mail / posta, gli addetti, dovranno registrare su apposita scheda predisposta il numero di chiamate ricevute, il numero di mail ricevute, e, per ciascuna chiamata / email, i dati relativi alla nazionalità dell'utente e la tipologia di informazioni richieste.

Per la raccolta dei suddetti dati l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento di strumenti, preferibilmente digitali, che ne consentano una semplice e corretta raccolta, una tempestiva elaborazione e una trasmissione periodica dei risultati.

Quale attività di back office dovrà essere garantita la:

- trasmissione al Comune di Pisa delle schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti;
- trasmissione con cadenza mensile di un breve report sulle schede raccolte aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi;
- rilevazione statistica dei dati informativi forniti in back office e l'attività di elaborazione di tutti i dati relativi all'utenza che accede agli uffici (raccolti sia in front office che in back office) con riferimento alla nazionalità, fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel comune, alla tipologia delle informazioni richieste agli uffici. I dati raccolti dovranno essere comunicati mensilmente al Comune o comunque forniti con diversa cadenza dietro richiesta.

All'aggiudicatario potrà essere richiesto inoltre di effettuare o partecipare a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività svolta e i carichi di lavoro. L'affidatario del servizio dovrà inoltre predisporre, in accordo con l'Amministrazione, un questionario da consegnare ai turisti dal quale potranno essere estrapolate informazioni utili al Comune per le proprie indagini statistiche di movimento. Al fine di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste, l'Appaltatore dovrà definire nella proposta tecnica le modalità di raccolta dei dati, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale degli stessi.

- ricerca e aggiornamento costante delle informazioni turistiche e di rilevanza culturale attraverso il reperimento, in autonomia, di ogni genere d'informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo. A tal proposito verrà privilegiato il reperimento e l'aggiornamento continuo delle informazioni attraverso gli strumenti telematici e anche tramite collegamento con gli uffici turismo e sportelli IAT dell'ambito territoriale al fine di un più agevole coordinamento e interscambio di materiale di informazione e promozionale;
- realizzazione di una banca dati delle iniziative a valenza turistica che si tengono nel territorio e comunicazione tempestiva delle stesse agli operatori (alberghi, strutture, guide turistiche ecc.);
- inserimento e comunicazione degli eventi della città sulle principali piattaforme/portali afferenti alla destinazione (es. Visit Tuscany, Terre di Pisa, ecc.);
- l'aggiornamento della bacheca contenente il materiale promozionale da offrire al pubblico.

b) EROGAZIONE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE TURISTICA STAGIONALE SUL LITORALE (CHIOSCO IN PIAZZA BELVEDERE TIRRENIA)

Presso il punto informativo sul litorale dovrà essere erogato un servizio di informazione relativa all'offerta turistica del territorio (con riferimento sia al litorale che al territorio comunale e sovracomunale relativo all'ambito Terre di Pisa).

Il servizio riguarda il complesso di attività tese a far conoscere (informazione) le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio di riferimento.

Il servizio in parola dovrà essere fornito, durante l'orario di apertura, sia direttamente a front-office che in back-office (tramite posta elettronica dedicata, posta ordinaria e telefono) ed almeno in 3 lingue tra le quali italiano, inglese e, a scelta, francese, tedesco o spagnolo.

Le suddette informazioni saranno accompagnate, qualora si renda necessario, dalla **distribuzione del materiale informativo e promozionale disponibile** (cartine, brochure, orari dei mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni ecc.).

Presso il punto informativo dovranno essere messe a disposizione degli utenti modelli per la raccolta di eventuali reclami per disservizi o di osservazioni e/o indicazioni relativi ai servizi erogati.

Il personale addetto dovrà provvedere alla raccolta ed indirizzamento all'ufficio IAT delle schede suddette e di eventuali reclami comunque pervenuti.

Si dovrà provvedere altresì alla rilevazione dei dati relativi all'utenza con riferimento alla nazionalità, fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel comune, alla tipologia delle informazioni richieste agli uffici. L'addetto all'informazione deve compilare, per ogni utente, una scheda di rilevazione. La rilevazione dovrà essere fatta altresì in riferimento ai dati raccolti telefonicamente, e via mail / posta, gli addetti, dovranno registrare su apposita scheda predisposta il numero di chiamate ricevute, il numero di mail ricevute, e, per ciascuna chiamata / email, i dati relativi alla nazionalità dell'utente e la tipologia di informazioni richieste.

I dati raccolti dovranno essere trasmessi all'ufficio IAT per l'elaborazione e trasmissione periodica al committente.

L'aggiudicatario è tenuto ad erogare i servizi di front e back office, assistenza, informazione turistica verso tutti gli ospiti che scelgono Pisa e il suo territorio nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Poiché il servizio di informazione turistica è una funzione istituzionale attribuita al comune ai sensi dell'art. 6 della l.r. 86/2016, l'aggiudicatario deve svolgere il servizio con la correttezza e imparzialità che contraddistinguono l'ente pubblico in modo tale da non ledere l'immagine del Committente che manterrà la titolarità dei servizi erogati, senza favorire in alcun modo particolari operatori economici, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso né agli utenti né a soggetti pubblici o privati per le informazioni e i servizi dati agli sportelli adibiti ai servizi istituzionali e tenendo distinte tali attività dalle attività commerciali (se non diversamente richiesto o autorizzato dal Committente).

Qualunque servizio aggiuntivo che l'aggiudicatario intenda introdurre dovrà essere concordato e autorizzato preventivamente dal Comune di Pisa e non potrà comportare oneri aggiuntivi a carico del Committente.

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

Art. 9 - REPERIMENTO E DISTRIBUZIONE DI MATERIALE PROMO-PUBBLICITARIO ED INFORMATIVO

Il materiale informativo e promozionale di interesse turistico da porre gratuitamente in distribuzione presso l'ufficio (e presso il punto informativo sul litorale) sarà costituito da materiale:

- fornito dal Committente;
- realizzato dall'Aggiudicatario in stretto raccordo con il Committente;
- reperito presso altre istituzioni del territorio (Regione, Toscana Promozione Turistica, Camera di Commercio, Comuni dell'ambito turistico, Centri Commerciali Naturali, Associazioni Categoria, ecc.);

L'Aggiudicatario dovrà provvedere al reperimento del suddetto materiale informativo e promozionale, nonché al rifornimento dell'ufficio secondo modalità e tempi definiti nella proposta tecnica presentata in sede di offerta.

In fase di esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, si potranno concordare variazioni e/o integrazioni del piano di raccolta, rifornimento e distribuzione del materiale proposto in sede di gara.

Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo prodotto da soggetti / operatori turistici privati del territorio potrà essere esposto e messo in distribuzione purché consono alle finalità turistiche, non lesivo del decoro e dell'immagine del territorio, senza che venga lesa il principio di imparzialità e quindi senza favorire in alcun modo particolari operatori economici, categorie o soggetti a svantaggio di altri. Il committente potrà in qualsiasi momento chiedere il ritiro del materiale ritenuto inappropriato.

Potrà essere messo in distribuzione materiale realizzato dal soggetto aggiudicatario previa preventiva autorizzazione del Comune di Pisa e purché realizzato secondo un format definito con immagine unica e coordinata in accordo con l'Amministrazione Comunale.

Il materiale informativo presente nell'ufficio deve essere esaustivo dell'offerta turistica dell'ambito territoriale "Terre di Pisa", considerato l'avvio dell'esercizio in forma associata delle funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovracomunale.

Art. 10 - PRODUZIONE E STAMPA DI MATERIALE INFORMATIVO PROMOZIONALE

L'aggiudicatario è tenuto a sue spese:

- alla realizzazione (ideazione, produzione, stampa ed eventuale aggiornamento grafico) della mappa della città e del litorale in formato A3 con descrizione analitica dei principali servizi e punti di interesse turistico, secondo una linea grafica concordata dal Committente per la distribuzione gratuita presso gli sportelli ad utenti ed operatori.
La mappa dovrà essere realizzata, costantemente e continuativamente, in funzione della domanda, cioè in quantità tale da soddisfare la domanda dell'utenza (turisti e cittadini) tenuto conto che l'ufficio non dovrà mai restare sguarnito di tale materiale.
- all'aggiornamento, produzione, stampa delle 2 brochure turistiche del Comune di Pisa aventi indicativamente le seguenti caratteristiche: c.a. n. 16 pagine (32 facciate) formato A5 (compresa la copertina); punto metallico; stampa a colori; carta patinata opaca 115 g; finitura in copertina.
Le due brochure dovranno essere realizzate nella misura minima di 30.000 copie annue ciascuna.

Il materiale in parola, per la copertura dei costi di realizzazione, potrà contenere, oltre a spazi dedicati alla promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione del Committente, spazi a disposizione dell'appaltatore (10 moduli di circa 5cm x 10 cm) per l'inserimento di messaggi promozionali venduti dall'Aggiudicatario previa approvazione dell'inserzione pubblicitaria da parte del Committente.

Art. 11 - SITO WEB e CANALI SOCIAL

L'affidatario dovrà provvedere, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'ufficio comunale competente, alla

- gestione dei dati e delle informazioni presenti sul sito dedicato al turismo del Comune di Pisa che resterà di esclusiva titolarità del Comune, (è richiesto il costante, tempestivo e completo reperimento, implementazione ed aggiornamento, in autonomia, dei dati e informazioni relativi ad eventi, luoghi di interesse, servizi turistici, altro);
- gestione e presidio della presenza sui Social Network con implementazione dei contenuti postati sui profili social.

Le informazioni offerte ed i contenuti postati devono essere redatti almeno in doppia lingua (Italiano e Inglese), condivise e concordate con l'Amministrazione Comunale.

Il sito attuale (www.turismo.pisa.it) potrà essere oggetto di rifacimento / restyling da parte dell'Amministrazione comunale.

Art. 12 – APPARATI MULTIMEDIALI

L'affidatario è tenuto altresì alla presa in carico degli apparati multimediali installati sul territorio nell'ambito del progetto "Percorsi Turistici", utilizzabili tramite touch screen da turisti e cittadini quale strumento di informazione. Per la copertura dei costi di gestione l'appaltatore potrà vendere spazi per l'inserimento di messaggi promozionali previa approvazione dell'inserzione pubblicitaria da parte del Comune. Si potrà utilizzare l'intero display quando il totem è in standby, e nella porzione del 15% dello schermo in caso di totem in condizioni operative (visitatore che interagisce con le funzionalità offerte).

Per le indicazioni relative agli apparati in parola, ubicazione, caratteristiche, gestione e manutenzione, si rinvia agli specifici allegati tecnici (Allegati B, C, D, E).

Art. 13 - ATTIVITÀ PROMOZIONALI E COMMERCIALI PER CONTO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Il Comune si riserva il diritto di affidare all'aggiudicatario l'attività di commercializzazione di strumenti turistici (card ecc.), prodotti turistici, bigliettazione e materiali promozionali

eventualmente realizzati o promossi dal Comune stesso. I relativi eventuali introiti saranno di pertinenza del Comune di Pisa, nulla spettando all'aggiudicatario e quindi senza il riconoscimento di alcun aggio o percentuale a suo favore, se non diversamente concordato. All'aggiudicatario è fatto obbligo di provvedere alla vendita di tale materiale organizzando il servizio di promozione, vendita e conservazione dei titoli e del denaro. L'aggiudicatario dovrà approntare la vendita in conto terzi entro due giorni dalla consegna del materiale. L'aggiudicatario dovrà inoltre provvedere mensilmente (entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento) a presentare un report dettagliato dell'attività svolta con indicazione dei relativi introiti e a versarne i proventi al Comune di Pisa secondo le procedure stabilite dal regolamento di contabilità dell'ente. L'aggiudicatario dovrà inoltre presentare il conto annuale di gestione redatto ai sensi dell'art. 233 del D.Lgs 267/00 per gli adempimenti ad esso connessi a carico dell'Amministrazione comunale secondo le modalità ed i tempi stabiliti dal regolamento di contabilità dell'ente.

Art. 14 - ASSISTENZA E SUPPORTO, A SEGUITO DI SEGNALAZIONE DA PARTE DEL COMUNE, VERSO GIORNALISTI O SPECIALI OSPITI IN VISITA ALLA CITTÀ.

L'aggiudicatario si impegna, a seguito di specifica segnalazione da parte del committente, a fornire, verso giornalisti o speciali ospiti in visita alla città, assistenza e supporto in merito agli itinerari di visita e alla loro permanenza sul territorio (vitto, alloggio, trasporti ecc.). In tale contesto l'aggiudicatario è tenuto altresì a fornire gratuitamente, esclusivamente a seguito di puntuale richiesta da parte del committente, un tour guidato della durata da concordare a seconda delle esigenze per un totale massimo complessivo annuo di 20 ore.

Art. 15 - ORARIO DI APERTURA DELL'UFFICIO E NUMERO ADDETTI

a) UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOLGIENZA TURISTICA (IAT)

Dovrà essere garantita l'apertura dell'ufficio tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi con la sola eccezione del 25 dicembre e 1 gennaio (**12 mesi** di apertura per un totale di **363 giorni**), almeno con il seguente orario:

- da marzo a ottobre compresi (totale 245 gg.) tutti i giorni - 8 ore dalle 9.30 alle 17.30
- da novembre a febbraio compresi (totale 118 gg.) tutti i giorni – 6 ore dalle ore 10.00 alle ore 16.00

Totale ore di apertura ufficio: **2.668** ore

Gli orari di apertura degli uffici dovranno essere esposti in modo ben visibile dall'esterno dei locali e riportati nel materiale informativo nonché sui siti web.

E' richiesta la presenza, di regola, di almeno 2 addetti dedicati al front office / back office per la durata di 7 ore (nei giorni di apertura di 8 ore) e per la durata di 4 ore (nei giorni di apertura di 6 ore).

Totale ore lavoro. **4855** ore.

b) PUNTO INFORMATIVO STAGIONALE

Con specifico riferimento al punto informativo stagionale sul litorale si richiede l'apertura minima da giugno a metà settembre con la presenza di almeno un operatore per il seguente orario:

1 giugno - 15 giugno: venerdì, sabato e domenica - 6 ore al giorno

16 giugno - 31 agosto: da lunedì a domenica - 6 ore al giorno

1 Settembre - 15 Settembre: venerdì, sabato e domenica - 6 ore al giorno

Totale ore di apertura ufficio: **534** ore

Gli orari di apertura del punto informativo dovranno essere esposti in modo ben visibile dall'esterno del chiosco e riportati nel materiale informativo nonché sui siti web.

Nel rispetto dei livelli minimi sopra indicati (lettere a e b) l'aggiudicatario potrà articolare l'orario di apertura e la quantificazione del numero di addetti, in relazione al proprio Piano di gestione presentato in sede di offerta, in conformità alle esigenze e in relazione al flusso turistico previsto durante tutto l'arco dell'anno di riferimento.

In fase esecutiva l'orario potrà essere suscettibile di modifiche fermo restando il monte ore annuale complessivo dichiarato in sede di presentazione di progetto tecnico.

Art. 16 - VARIAZIONI NELL'ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI E NELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI.

I luoghi e gli orari di apertura e conseguentemente l'erogazione del servizio potranno subire variazioni in corso di esecuzione rispetto a quanto indicato nel presente capitolato qualora il committente, a suo insindacabile giudizio, ne rilevi l'opportunità, si rendano disponibili eventuali ulteriori punti informativi, si registrino variazioni di disposizioni legislative o regolamentari.

Qualora le variazioni richieste di orari, sedi o modalità operative non vadano ad incidere sul monte ore complessivo offerto in sede di gara esse non potranno comportare oneri aggiuntivi a carico del committente e l'aggiudicatario sarà tenuto ad adeguare tempestivamente il servizio.

Art. 17 - PERSONALE ADDETTO

a) Addetti all'ufficio

Il personale adibito allo svolgimento del servizio di front e back office deve avere almeno i requisiti minimi di seguito specificati:

- aver conseguito il diploma di scuola media superiore;
- possedere un'ottima conoscenza della lingua italiana scritta e parlata;
- possedere un'ottima conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata (conoscenza almeno di livello C1 ai sensi del QCER);
- possedere una conoscenza di almeno un'altra lingua compresa tra francese, tedesco e spagnolo, tale da consentire una comprensione e comunicazione fluente (conoscenza almeno di livello B2 ai sensi del QCER);
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici, compreso la pubblicazione di post, immagini e video sui principali social network;
- possedere un'approfondita conoscenza del territorio di riferimento in merito a: risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità; itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport; tipologia, orari e modalità di svolgimento dei principali collegamenti fra Pisa e le principali mete turistiche della Provincia e della Regione Toscana; fonti informative e loro modalità di consultazione;
- aver maturato un'esperienza almeno annuale nel settore dell'accoglienza e dell'informazione turistica.

Prima della firma del contratto, l'Appaltatore è tenuto a dichiarare per tutto il personale impiegato nei servizi oggetto del presente capitolato, le professionalità e l'esperienza (almeno annuale) acquisite, fornendo il curriculum vitae personale e la documentazione relativa a ciascuna unità impiegata dai quali dovranno essere chiaramente riscontrabili gli elementi di professionalità dichiarati.

Il personale dovrà frequentare periodicamente corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della Toscana (la partecipazione ai corsi di formazione dovrà essere riportata in apposito registro a cura del gestore e i costi saranno a carico dell'aggiudicatario).

Il personale addetto agli sportelli IAT dovrà essere fortemente motivato allo svolgimento del servizio e possedere un'ottima attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, una condotta decorosa e assicurare la massima affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio di valori.

L'affidatario, in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro, solleva espressamente l'Amministrazione Comunale di Pisa da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto.

Agli addetti al servizio è fatto assoluto divieto di accettare qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti in cambio delle prestazioni effettuate, salvo le eventuali attività opportunamente autorizzate di cui al precedente art. 13. L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediato allontanamento del personale.

Il Comune, sulla base di valide motivazioni, avrà la facoltà di chiedere alla ditta affidataria la sostituzione delle persone ritenute non idonee sul piano comportamentale o del rendimento. In ogni caso l'Amministrazione Comunale può ricusare un operatore impiegato per gravi e comprovate inadempienze ed irregolarità commesse nel corso del servizio, richiedendone la sostituzione. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'operatore ricusato dovrà essere sostituito entro tre giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

L'aggiudicatario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti e tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori.

Gli addetti al servizio dovranno essere muniti a cura dell'affidatario di cartellino di riconoscimento con indicazione del nominativo e della funzione svolta.

Il personale della struttura dell'Infopoint a contatto con l'utenza dovrà indossare apposito abbigliamento identificativo, decoroso e uniforme e portare in maniera visibile il distintivo di riconoscimento. Tale abbigliamento dovrà essere approvato dal committente prima della definitiva adozione.

b) Coordinatore delle attività

Prima della firma del contratto l'appaltatore è tenuto ad indicare il nominativo del Coordinatore delle attività. Il coordinatore generale rappresenterà a tutti gli effetti l'Aggiudicatario nell'esecuzione del contratto e dovrà operare in stretta collaborazione con il Comune di Pisa e, per esso, con la Direzione Turismo, Manifestazioni storiche, Sport, Ambiente - Ufficio Turismo al fine di garantire:

- a) il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato da parte degli operatori impiegati;
- b) il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti;
- c) la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- d) il reperimento, lo stoccaggio e la distribuzione di materiale promozionale cartaceo, previsto dall'art. 9 e 10;
- e) il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Comune di Pisa;
- f) la presentazione di report riepilogativi e la trasmissione degli stessi nei tempi richiesti dal Comune di Pisa - Direzione Turismo, Manifestazioni storiche, Sport, Ambiente - Ufficio Turismo;
- g) la partecipazione ad incontri su invito del Comune di Pisa;
- h) l'instaurarsi di una fattiva collaborazione con l'Ufficio Turismo e con l'Ufficio Stampa del Comune di Pisa per lo scambio tempestivo delle informazioni, la rilevazione di eventuali criticità, la proposta di soluzioni;
- i) la piena reperibilità dalle ore 8.00 alle ore 20.00;

In caso di assenza del coordinatore l'Appaltatore dovrà nominare un sostituto.

La persona incaricata quale coordinatore deve possedere un'esperienza almeno annuale nel ruolo di supervisione e coordinamento nel settore dell'accoglienza e informazione turistica.

c) Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico aggiudicatario e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste dal contratto, l'aggiudicatario dell'appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'attuale concessionario del servizio, ai sensi dell'articolo 50 del codice, garantendo l'applicazione dei contratti collettivi di settore, di cui all'articolo 51 del Dlgs 81/2015.

A tal fine si riportano i seguenti dati relativi al personale presente presso l'infopoint situato in Piazza Duomo:

n. unità 4 di cui:

- 1) monte ore 40 ore/settimana; Contratto a tempo indeterminato; CCNL Turismo - livello 3; qualifica: Direttore di Agenzia;
- 2) monte ore 30 ore/settimana; Contratto a tempo indeterminato; CCNL Turismo - livello 4; qualifica: Impiegata di Agenzia;
- 3) monte ore 30 ore/settimana; Contratto a tempo indeterminato; CCNL Turismo - livello 4; qualifica: Impiegata di Agenzia;
- 4) monte ore 40 ore/settimana; Contratto di apprendistato; CCNL Turismo - livello 4.

Sulla base di tali informazioni l'operatore economico dovrà allegare alla documentazione di gara, come meglio specificato nel Disciplinare di gara, il progetto di riassorbimento.

III – ATTIVITA' ULTERIORI

Art. 18 ATTIVITÀ ULTERIORI PER LA PROMOZIONE, INCREMENTO E QUALIFICAZIONE DELLO SVILUPPO TURISTICO

L'aggiudicatario oltre all'attività di informazione e accoglienza turistica potrà svolgere le sotto indicate specifiche ulteriori attività relative al servizio di prenotazione di servizi turistici e di pernottamento presso strutture ricettive e alla vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio.

Le attività suddette, consentite anche al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, dovranno essere svolte con lo scopo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione.

a) Servizio di prenotazione di servizi turistici e di pernottamento presso le strutture ricettive.

L'affidatario potrà svolgere il servizio di prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso strutture ricettive. Tale servizio può essere erogato esclusivamente nei confronti dei turisti che accedono all'ufficio e limitatamente al turismo in entrata in Toscana.

Il servizio di prenotazione del pernottamento riguarda esclusivamente le strutture ricettive del territorio di competenza. L'attività di effettuazione delle prenotazioni deve essere adeguatamente segnalata all'esterno dell'edificio.

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con le strutture ricettive interessate a usufruire del servizio di prenotazione presso l'ufficio IAT sono regolati da apposita convenzione che dovrà essere sottoscritta ai sensi dell'art. 6 del DPGR 47/R del 7/08/2018. Nello svolgimento del servizio di prenotazione l'ufficio deve garantire la rotazione fra le strutture convenzionate.

Per il servizio di prenotazione può essere richiesto all'utenza un importo stabilito in misura percentuale, non superiore al 5 %, al costo di un pernottamento presso la struttura ricettiva

prenotata oppure al costo del servizio turistico. L'entità dell'importo deve essere esposta nell'ufficio in modo da essere perfettamente visibile all'utenza. Nessun importo è dovuto se la prenotazione non viene effettuata. La prenotazione dei pernottamenti dovrà essere svolta nel rispetto della massima trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori aderenti. Gli operatori dovranno essere tutti contattati dall'aggiudicatario per verificare la loro disponibilità ad usufruire del servizio di prenotazione presso l'ufficio IAT.

Dovrà essere attivato un sistema di controllo che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la rotazione, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

L'attività di prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio potranno essere svolte dall'aggiudicatario solo se titolare dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo, l'attività potrà essere svolta previa acquisizione da parte dell'aggiudicatario delle relative autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta, ove richiesti, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

b) Attività di vendita

Al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il Comune di Pisa intende consentire lo svolgimento delle sotto indicate specifiche attività relative alla concessione di spazi espositivi e alla vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio. Tale attività si presenta come accessoria e marginale rispetto all'attività d'informazione e accoglienza turistica e deve essere svolta senza che venga lesa il principio di imparzialità dell'informazione turistica.

A tale scopo viene riservata all'Appaltatore la possibilità di utilizzare a titolo gratuito spazi da concordare con l'Amministrazione all'interno dell'ufficio IAT per:

- la vendita di guide turistiche del territorio (pubblicazioni), la vendita di biglietti per spettacoli, musei, mezzi di trasporto, e per il servizio di deposito bagagli, il noleggio di apparati virtual tour, audio guide o similari, l'esposizione e vendita di merchandising con brand Pisa Is (o altro marchio autorizzato dal Committente) e altro materiale legato agli eventi organizzati dal Comune, selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto, previa supervisione e nulla osta del Comune su quanto posto in vendita. L'aggiudicatario avrà la concessione d'uso, senza esclusiva, del marchio Pisa Is per la realizzazione di suddetti materiali.
- la concessione a pagamento di spazi espositivi (vetrine) dedicati ai prodotti del territorio (prodotti enogastronomici, pubblicazioni, artigianato ecc.).

Lo spazio massimo utilizzabile per l'attività in parola è pari a mq. 20 c.a.

Gli spazi a disposizione dovranno essere organizzati in modo da non creare intralcio alle attività inerenti al servizio di informazione e accoglienza turistica e agli utenti dell'ufficio e previo accordo con il committente.

Le attività di cui sopra, che dovranno tuttavia avere il carattere della marginalità rispetto al servizio IAT, dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente con oneri e responsabilità a carico dell'affidatario, che si assume ogni responsabilità amministrativa, commerciale e fiscale.

Tutte le attività potranno essere svolte previa acquisizione da parte dell'aggiudicatario delle relative autorizzazioni di legge, eventuali abilitazioni di legge, permessi, nullaosta, ove richiesti, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

Nello svolgimento dell'attività di cui al presente articolo l'aggiudicatario dovrà usare la propria ragione sociale.

I proventi di tali attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario, che avrà l'obbligo di presentare annualmente il rendiconto dei proventi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi inderogabilmente entro il **mese di febbraio** dell'anno successivo, specificando gli importi per ciascuna tipologia.

Nella proposta tecnica il proponente dovrà presentare un piano commerciale complessivo che descriva tipologie di prodotti e servizi offerti e modalità di gestione dell'attività commerciale negli spazi dedicati. Il Committente si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che possa ritenere lesivo della propria immagine, del decoro e della morale pubblica.

Per la gestione della propria attività commerciale l'aggiudicatario dovrà utilizzare personale proprio aggiuntivo al personale incaricato del front office, back office e coordinamento.

IV – ULTERIORI MODALITA' DI ESECUZIONE

Art. 19 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Fatto salvo tutto quanto stabilito nei precedenti articoli, nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto della presente gara appalto, l'Aggiudicatario agisce in autonomia organizzativa secondo le linee indicate dal Committente ed in coerenza con la proposta tecnica presentata in sede di gara e allegata all'atto di aggiudicazione, tenendo conto delle condizioni dei luoghi e della qualità dei servizi richiesti, e sotto la propria esclusiva responsabilità.

L'Appaltatore dovrà comunque rispettare gli indirizzi e le indicazioni del Comune di Pisa riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina e sovracomunale, nel rispetto delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento dallo stesso definite. Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo del servizio sono svolte dalla Direzione Turismo Manifestazioni storiche Sport Ambiente - Ufficio Turismo.

Qualunque servizio aggiuntivo che l'Aggiudicatario intenda introdurre dovrà essere concordato e autorizzato preventivamente dal Comune di Pisa e non potrà comportare oneri aggiuntivi a carico Committente;

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

L'Aggiudicatario dovrà fornire materiali e ausili necessari ad un'efficace esecuzione dei servizi e provvedere alla costante manutenzione e aggiornamento degli stessi, affinché il servizio possa procedere con la dovuta efficienza.

Art. 20 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

L'affidatario del servizio è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi consegnati e delle cose ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro e risponde di eventuali danni derivanti dal mancato adempimento di tale obbligo.

Sono a carico dell'affidatario i costi relativi alla pulizia dei locali, i costi delle forniture di materiale di consumo per le attrezzature in uso e la cancelleria.

Sono a carico del Comune unicamente le spese per i consumi di acqua, energia elettrica e riscaldamento per la sede in Piazza XX Settembre.

L'Appaltatore s'impegna, in relazione alle prestazioni oggetto del presente capitolato, a:

- non pubblicizzare esternamente, con insegne o altri mezzi di comunicazione, la propria presenza dell'ufficio di informazione turistica;
- approvvigionarsi del materiale informativo ogni qualvolta si renda necessario, tenuto fermo che gli sportelli IAT non devono, per alcun motivo, rimanere sprovvisti di tale materiale per causa imputabile all'Appaltatore;
- reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace completo e tempestivo;
- garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio;
- realizzare il materiale cartaceo previsto nel presente capitolato da mettere in distribuzione presso gli sportelli IAT nelle copie pattuite;

- garantire un efficace servizio telefonico che eviti tempi di attesa per gli utenti e offrire risposte tempestive alle richieste on-line;
- presentare mensilmente (entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento) un report dettagliato dell'attività di vendite di cui all'art. 14 con indicazione dei relativi introiti e a versarne i proventi al Comune di Pisa secondo le modalità ed i tempi stabiliti dal regolamento di contabilità dell'ente, pena la comminazione di penale;
- individuare tra gli operatori addetti la persona che l'Amministrazione comunale nominerà come agente contabile per la riscossione nelle attività di vendita per conto dell'Amministrazione stessa. L'agente dovrà tenere il registro di cassa; presentare rendiconto di gestione e provvedere al versamento delle somme incassate, presentare il conto annuale di gestione redatto ai sensi dell'art. 233 del D.Lgs 267/00 per gli adempimenti ad esso connessi a carico dell'Amministrazione comunale, secondo le modalità ed i tempi stabiliti dal regolamento di contabilità dell'ente, pena la comminazione di penale;
- presentare annualmente (entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento) il rendiconto dei proventi derivanti dalle attività di cui all'art. 19 specificando gli importi per ciascuna tipologia;
- inviare al Comune una relazione annuale relativa all'andamento tecnico della gestione del servizio svolto nel corso dell'anno, entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento. Tale relazione dovrà indicare inoltre gli eventuali risultati conseguiti in termini di miglioramento del servizio, le problematiche emerse e le ipotesi di soluzione;
- osservare e a far osservare tutte le disposizioni derivanti dalle norme di legge e regolamenti in vigore e comunque aventi attinenza con i servizi oggetto del contratto;
- sostituire, nel corso dello svolgimento del servizio, tempestivamente e con personale parimenti qualificato gli incaricati che per qualsiasi motivo lascino il servizio;
- garantire la continuità del servizio provvedendo a sostituire, in caso di impedimenti temporanei, gli operatori eventualmente assenti, con personale parimenti idoneo;
- segnalare tutte le variazioni del personale utilizzato, dimissionario, nuovo assunto e temporaneo, entro 3 giorni dall'avvenuta variazione, con tutti i dati d'identificazione e curriculum vitae personale;
- applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e dei lavoratori impiegati nel servizio oggetto del presente capitolato le condizioni contrattuali, normative e retributive, corrispondenti ai livelli d'inquadramento dichiarati nell'offerta, non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli eventuali accordi integrativi territoriali, ove esistenti;
- attivare il servizio nella sede dell'ufficio IAT non oltre 15 giorni dalla firma del contratto, collaborando, nel caso, al passaggio di consegne da parte dell'attuale gestore del servizio;
- accollarsi gli interventi di riparazione e di sostituzione delle attrezzature e impianti che servono assicurare l'ordinaria funzionalità della sede dell'ufficio IAT;
- munirsi di idonea assicurazione per la responsabilità civile verso terzi al fine di coprirsi contro eventuali rischi di danni provocati agli utenti nell'espletamento dei servizi, come stabilito all'art. 24;
- rispettare per gli operatori impiegati nel servizio, oggetto del presente capitolato, tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dalla normativa ed a svolgere il servizio, di cui trattasi, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione, infortuni, igiene, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008 Testo Unico sulla Sicurezza). Al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro è fatto obbligo all'appaltatore di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.e ii.. L'appaltatore ha l'obbligo di garantire ai propri dipendenti o impiegati nei servizi richiesti dal presente capitolato quanto previsto dalla normativa vigente, tenendo sollevata l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso i terzi determinati dalla gestione del servizio. A tal proposito l'impresa aggiudicatrice dovrà:
 - presentare e predisporre il DVR relativo all'ambiente di lavoro nel quale opererà l'impresa;
 - comunicare il nominativo del datore di lavoro, del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di lavoro e degli addetti incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta anti-incendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di

- pericolo grave e immediato, di salvataggio di primo soccorso e comunque di gestione delle emergenze e tutti i nominativi delle persone che opereranno a questo appalto;
- dichiarare che il personale sopra elencato è formato ai sensi del D.Lgs.81/2008.
 - al rispetto di tutte le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Art. 21 - GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia degli impegni assunti, l'aggiudicatario, prima della stipula del contratto, dovrà prestare nelle forme stabilite dalla legge una cauzione definitiva nella misura e con le modalità definite dall'art. 103 del D.Lgs.50/2016.

La garanzia, costituita con le modalità di cui all'art. 93 commi 2 e 3 del D.Lgs.50/2016, deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Alla garanzia in parola si applicano le riduzioni previste dall'art. 93 comma 7 per la garanzia provvisoria. La cauzione definitiva avrà durata pari a quella del contratto e deve permanere fino alla data di emissione dell'attestato di buon esito o di regolare esecuzione e viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque il risarcimento del maggior danno.

La stazione appaltante ha diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggior spesa sostenuta per la gestione del servizio, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'aggiudicatario. La stazione appaltante ha inoltre diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'aggiudicatario stesso per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

L'aggiudicatario dovrà reintegrare la cauzione nel caso in cui questa sia venuta meno in tutto o in parte.

Art. 22 - ASSICURAZIONE RESPONSABILITA'

L'affidatario è direttamente responsabile verso il Comune e verso i terzi del regolare e corretto espletamento del servizio.

L'affidatario risponde direttamente di ogni danno a persone e/o cose che, durante lo svolgimento del servizio, per fatto proprio e/o dei suoi operatori, potrà derivare al Comune e a terzi, oltre ai destinatari del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o a compensi da parte del Comune.

L'affidatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

L'affidatario s'impegna per la durata dell'appalto a rispondere dei danni comunque e da chiunque causati all'immobile, agli impianti, attrezzature, arredi ed altro concessi in uso dall'Amministrazione Comunale per lo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato.

L'Amministrazione Comunale non assume alcuna responsabilità civile ed amministrativa in ordine all'operato ed all'incolumità fisica dei collaboratori e/o dipendenti dell'affidatario del servizio.

L'affidatario è tenuto a garantire la regolare assunzione del personale adibito al servizio a norma del C.C.N.L. applicabile, e la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi, esonerando

l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo e tutelandola da eventuali azioni di rivalsa.

A tale scopo è fatto obbligo all'aggiudicatario di munirsi di idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile e della responsabilità dei prestatori di lavoro che prevedere massimale unico per sinistro RCT e RCO non inferiore ad € 1.000.000,00; € 1.000.000,00 per persona; € 1.000.000,00 per danni a cose.

La polizza dovrà essere espressamente stipulata (o estesa) con riferimento all'appalto del servizio oggetto del presente capitolato e dovrà avere una durata pari a quella dell'appalto affidato, con rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Pisa. La polizza non libera l'Appaltatore dalle proprie responsabilità, avendo la stessa lo scopo di ulteriore garanzia. La polizza assicurativa, debitamente quietanzata, dovrà essere presentata al Comune di Pisa entro la stipula del contratto.

Art. 23 - AVVIO DEL SERVIZIO

L'avvio del servizio dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla firma del contratto, o in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data di invio dell'ordine di esecuzione, collaborando, nel caso, al passaggio di consegne da parte dell'attuale gestore del servizio.

L'inizio verrà formalizzato mediante un verbale di avvio dell'esecuzione del contratto sottoscritto dal Rappresentante dell'appaltatore (coordinatore del servizio) e dal Responsabile dell'esecuzione del contratto per conto della stazione appaltante.

Nel suddetto verbale saranno indicate:

- le aree e i locali nei quali l'appaltatore dovrà prestare i servizi
- la descrizione degli eventuali strumenti e dei mezzi messi a disposizione da parte del Comune.

Qualora sia disposta l'esecuzione anticipata, il verbale indica le prestazioni che devono essere svolte in via d'urgenza.

Art. 24 - CONTROLLI

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di verifica, controllo e di ispezione, in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'affidatario nella gestione del servizio. A tal fine l'Amministrazione potrà prendere visione dei registri e dei documenti utili nonché ispezionare tramite proprio incaricato i luoghi ove viene svolta l'attività, verificare periodicamente, a mezzo del proprio personale, attraverso rilevazioni presso gli utenti o con altre idonee modalità, quantità e qualità dei servizi resi dall'appaltatore.

Il Comune di Pisa provvederà a segnalare eventuali rilievi al soggetto Appaltatore, il quale dovrà adottare tempestivamente misure idonee. Le eventuali osservazioni e contestazioni di inadempienze verranno comunicate dall'Amministrazione Comunale per iscritto, fissando un termine congruo entro il quale l'Appaltatore dovrà adottare i necessari provvedimenti. Trascorso tale termine, l'Amministrazione comunale si riserva di applicare le penali stabilite all'art. 29 del presente capitolato.

L'affidatario dovrà altresì inviare al Comune una relazione annuale relativa all'andamento tecnico della gestione del servizio svolto nel corso dell'anno, entro il mese di febbraio dell'anno successivo. Tale relazione dovrà indicare inoltre gli eventuali risultati conseguiti in termini di miglioramento del servizio, le problematiche emerse e le ipotesi di soluzione.

Art. 25 - CORRISPETTIVO CONTRATTUALE

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'offerta in ribasso della ditta aggiudicataria sull'importo posto a base d'asta pari ad € 200.000,00.

Il corrispettivo per il servizio a carico del Comune sarà fatturato con cadenza trimestrale posticipata e liquidato verificata la regolare esecuzione del servizio reso. Pertanto l'importo da fatturare sarà pari alla quota trimestrale del corrispettivo offerto in sede di gara al quale aggiungere l'IVA.

Il corrispettivo sarà liquidato, previo invio della fattura elettronica da parte dell'Appaltatore.

Art. 26 - PENALI

Il Comune di Pisa si riserva di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione delle disposizioni a tutela della qualità del servizio e della conformità alle disposizioni di cui al presente capitolato, contrattuali e di legge, secondo il principio della progressione.

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

In caso di recidiva per le violazioni di lieve entità nonché nei casi di inosservanza non lievi si provvederà all'applicazione di una penalità dal 5% al 10 % calcolato sul costo dei servizi del mese di riferimento in cui si è verificata l'inadempienza (costo stimabile in 1/12 del corrispettivo annuale), da determinarsi a giudizio inappellabile del Committente.

Fatto salvo quanto sopra, sono individuati quali presupposti per l'applicazione di specifiche penali le seguenti inadempienze, l'elenco non è da intendersi esaustivo:

- mancata attivazione del servizio nei termini indicati al precedente art. 23: penale di € 200,00 al giorno;
- interruzione del servizio per ritardo e/o mancata sostituzione degli operatori addetti alle attività di accoglienza e informazione turistica presso l'ufficio IAT, penale di € 100,00 per ogni inadempienza rilevata; in caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'affidatario il comune si riserva la facoltà di addebitare allo stesso i danni conseguenti.
- mancata apertura dell'ufficio nei giorni stabiliti: penale € 200,00 per ogni giorno
- apertura dell'ufficio in ritardo rispetto all'orario stabilito: penale € 100,00 al giorno
- presenza di personale privo delle caratteristiche di cui al presente capitolato speciale € 100,00 per ogni giorno di utilizzo;
- infrazione ai principi di non discriminazione, imparzialità e gratuità del servizio reso: penale di € 500,00 per ogni inadempienza rilevata;
- accertati comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale: penale € 200,00
- ritardata presentazione dei report e relazioni di oltre 15 giorni rispetto ai termini previsti: penale € 100,00 per ogni giorno di ritardo ulteriore nella presentazione / nel completamento delle informazioni;
- ritardato inserimento nel piano vendite dei prodotti consegnati dal Committente (art.13): penale € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- ritardato versamento dei proventi di cui all'art. 13 rispetto ai termini previsti penale € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- Insufficiente custodia beni e dei locali penale € 150,00 per ciascuna inadempienza;
- mancanza di materiale cartaceo base (mappa della città) presso il punto informativo € 50 per ogni giorno di mancanza;
- mancato tempestivo aggiornamento dei dati e delle informazioni da pubblicare sul sito: penale € 50,00 per ogni giorno di ritardo;
- mancata elaborazione in doppia lingua (Italiano e Inglese) delle informazioni offerte sul sito € 50,00 per ogni giorno di mancanza;
- apparati multimediali (vedi allegato B).

Il Comune di Pisa qualora rilevi elementi atti a configurare i presupposti sopra descritti procede alla contestazione scritta. L'Appaltatore potrà, nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento della contestazione produrre eventuali motivate giustificazioni. Trascorso detto termine, qualora non sia

arrivata alcuna memoria difensiva o qualora le motivazioni addotte risultassero insufficienti, con atto del Dirigente competente, verranno applicate le penali nella misura sopra stabilita.

Le penali saranno applicate mediante trattenuta sull'importo delle fatture con emissione da parte dell'Appaltatore di note di accredito sulle stesse per un importo pari alle penalità irrogate. In caso di impossibilità di recupero con le modalità suddette l'appaltante potrà rivalersi sulla cauzione versata.

Le penali non si applicano qualora l'Appaltatore dimostri che l'inadempienza o il ritardo derivi univocamente da cause non riconducibili a propria trascuratezza od inefficienza.

Nel caso di grave inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'aggiudicatario e/o derivanti dalle norme in vigore il Comune procederà all'incameramento della cauzione restando impregiudicata la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ed all'eventuale richiesta di risarcimento danni, è infatti comunque fatta salva la facoltà del Comune di Pisa di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale.

In seguito al recesso, è facoltà del Comune di Pisa affidare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria di gara con diritto al risarcimento del maggior onere sostenuto.

Art. 27 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Il comune ai sensi dell'art. 1456 del c.c. si riserva il diritto di risolvere il contratto, senza alcun onere se non il pagamento per il servizio reso fino a quel momento, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi tramite PEC nelle seguenti ipotesi:

- a. si accerti, successivamente alla stipulazione del presente Contratto, la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti di notorietà rilasciate dal Contraente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii., in sede di gara o comunque prima della stipula del Contratto stesso, ovvero il venir meno, in capo al Contraente stesso, dell'assenza dei motivi di esclusione richiesti per la partecipazione alla gara;
- b. non si utilizzi, nei movimenti finanziari relativi al presente Contratto, il bonifico bancario o postale, ovvero gli altri strumenti di pagamento idonei, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3 della L. n. 136/2010 e ss.mm.ii., a consentire la piena tracciabilità dei predetti movimenti;
- c. venga ceduto in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, il presente Contratto di appalto;
- d. salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., sia intervenuta cessione non autorizzata dei crediti derivanti dal presente Contratto;
- e. la cauzione definitiva eventualmente escussa non venga reintegrata entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione.
- f. alla terza irregolarità accertata, fatta comunque salva la comminazione e trattenuta delle penali se previste;
- g. utilizzo improprio di ogni e qualsivoglia notizia o dato di cui l'aggiudicatario sia venuto a conoscenza nell'esercizio dei compiti affidati;
- h. mancata esecuzione dei servizi secondo le regole della normale correttezza e della buona fede anche sotto il profilo amministrativo, contabile, assicurativo e previdenziale
- i. violazione di leggi, regolamenti, ordinanze o prescrizioni delle autorità competenti,
- j. scioglimento, liquidazione o sostanziale modifica nell'assetto associativo tale da far venir meno il rapporto fiduciario con il comune.

La risoluzione è efficace decorsi 30 giorni dalla comunicazione in forma scritta da parte del comune.

Art. 28 - SUBAPPALTO E SUB CONTRATTI

Il subappalto è ammesso secondo le disposizioni dell'art. 105 del d.lgs. 50/2016 e successive modifiche.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare nei limiti massimi percentuali stabiliti dal vigente art. 105 del codice, calcolato sull'importo complessivo del contratto, in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.

Qualora non ricorra l'ipotesi di subappalto come disciplinato all'art.105 c.2 primi due capoversi del Codice, l'appaltatore comunica al Responsabile Comunale, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate al Comune eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

Art. 29 - MODIFICHE DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Durante il periodo di efficacia potranno essere apportate modifiche senza ricorso ad una nuova procedura di gara ai sensi dell'art. 106 del d.lgs. 50/2016.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di individuare sedi diverse rispetto a quelle indicate nel presente capitolato per lo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica senza oneri aggiuntivi per l'aggiudicatario.

L'articolazione dei servizi e l'organizzazione degli uffici potranno subire variazioni come indicato all'art. 16 del presente capitolato.

La stazione appaltante ai sensi dell'art. 106 comma 12 si riserva, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o diminuzione delle prestazioni, di imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario, fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, senza che l'appaltatore possa far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 30 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati RGPD UE 2016/679, e dal Dlgs n. 101/2018 esclusivamente nell'ambito delle procedure per l'affidamento e l'esecuzione dell'appalto regolato dal presente capitolato.

Con riferimento al trattamento dei dati si rimanda all'allegato "Informativa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679), per il trattamento dei dati personali".

ART 31 - ATTIVITÀ IN FASE DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Al termine del contratto sarà redatto un verbale in contraddittorio tra le parti per verificare l'esatto adempimento di tutte le prestazioni e lo stato dei luoghi e dei locali in consegna che dovranno essere riconsegnati al Responsabile comunale nella situazione di fatto e di diritto nella quale erano stati ricevuti.

In tale fase l'appaltatore uscente si impegna a garantire la massima collaborazione nei confronti del subentrante affinché il passaggio di consegne del servizio avvenga in modo efficace e senza arrecare disservizio agli utenti esterni.

L'appaltatore uscente si impegna altresì a concedere in uso al subentrante la propria dotazione informatica per un periodo di tre mesi dal subentro per consentire al nuovo appaltatore di dotarsi di quanto necessario per lo svolgimento del servizio.

Art. 32 - CONTROVERSIE

I rapporti tra Comune ed Appaltatore si svolgono ispirandosi ai principi della leale collaborazione, correttezza e buona fede. Qualsiasi controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del contratto e dei suoi atti conseguenti, saranno deferite al Foro di Pisa.

Art. 33 - RINVIO DINAMICO

Per tutto quanto qui non previsto e normato, Comune e Appaltatore rinviano al Codice dei Contratti Pubblici e al codice civile ed alla normativa richiamata nelle premesse.

Eventuali novelle legislative e regolamentari troveranno applicazione automatica, senza la necessità di provvedere ad integrazione o rettifica della presente.

Art. 34 - CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Il contratto verrà stipulato in forma di scrittura privata in modalità elettronica. Sono a esclusivo carico dell'aggiudicatario tutte e indistintamente le spese di gara, di stipula, di bollo, nonché eventuali spese conseguenti allo svincolo della polizza fideiussoria e di tutte le tasse presenti e future inerenti ed emergenti dall'appalto a meno che non sia diversamente disposto da espresse norme legislative.

ALLEGATI:

A – Planimetria ufficio IAT;

B – Apparati multimediali;

C - Datasheet_TotemIP65_TFO46HB;

D - Datasheet_TotemIP65Bifacciale_TFOB46HB;

E - Software server per la gestione di schermi informativi e interattivi.