

**APPALTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI  
INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE  
DI PISA (CIG9326942406)**

**REPUBBLICA ITALIANA**

L'anno **DUEMILAVENTITRE (2023)** e questo dì Undici (11) del mese di Luglio in Pisa, in Piazza XX Settembre, presso gli uffici dell'U.O. Contratti del Comune di Pisa, alle ore 12.00, avanti a me **Dr. Marco Mordacci**, Segretario Generale del Comune di Pisa e, come tale, autorizzato a rogare gli atti nella forma pubblico-amministrativa, ai sensi dell'art. 97 comma 4 lettera c) del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267 e ss.mm.ii., sono comparsi e si sono personalmente costituiti-

- **Giuseppe Bacciardi**, nato a [REDACTED] domiciliato per la carica ove appresso, il quale mi dichiara di intervenire al presente atto non in proprio, ma in rappresentanza del **Comune di Pisa** (di seguito indicato anche in breve 'Stazione Appaltante'), con sede in Pisa, Via degli Uffizi n. 1 (codice fiscale - partita IVA 00341620508), nella sua esclusiva qualità di Dirigente della Direzione Turismo – Tradizioni Storiche – Cultura – Politiche giovanili – Pari opportunità del medesimo Comune, per il quale agisce e si impegna ai sensi dell'art. 107 comma 3 del D. Lgs. 18/08/2000 n. 267 e dell'art. 8 del vigente Regolamento comunale disciplinante le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture ed in esecuzione della determinazione Direzione-11/1906 del 28/12/2022, esecutiva il 04/01/2023 che trovasi depositata in atti d'ufficio;

- Signor **Giacomo Billi**, nato a [REDACTED] domiciliato

per la carica ove appresso, il quale mi dichiara di intervenire al presente atto non in proprio, ma in rappresentanza di CO & SO Consorzio per la Cooperazione e la solidarietà SCS con sede in Firenze Via Val Di Pesa n. 1, iscritta al Registro delle Imprese di Firenze, codice fiscale e numero di iscrizione 04876970486, numero REA FI 497755, e all'Albo delle Cooperative al n. A108639 Sezione cooperative a mutualità prevalente, nella sua qualità di Vice presidente del Consiglio di Amministrazione e Consigliere delegato Legale Rappresentante/Amministratore.

Il Signor Giacomo Billi mi dichiara altresì che il **CONSORZIO CO & SO** interviene al presente atto quale Capogruppo e Mandataria del Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.) (di seguito indicato anche come “R.T.I. Appaltatore” o “R.T.I. affidatario” o “Appaltatore”), di tipo orizzontale, tra la medesima società e le società **DUOMO 7 S.r.l.**, con sede in Pisa Piazza del Duomo n. 7 iscritta al Registro delle Imprese della Toscana Nord-Ovest codice fiscale e numero di iscrizione 02155080506, quale mandante e la società **ITINERA PROGETTI E RICERCHE SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE** con sede in Livorno Via Borro n. 35 iscritta al Registro delle Imprese della Maremma e del Tirreno codice fiscale e numero di iscrizione 01170260499, quale mandante, giusto atto pubblico rogato in Firenze in data 31 gennaio 2023 dal Notaio Dott. Patrizia De Luca iscritto nel ruolo dei Distretti Notarili Riuniti di Firenze, Pistoia e Prato, Rep. n. 51048, registrata a Pistoia – DP II - il 9 febbraio 2023 al n. 831 serie 1T che trovasi **Allegato** sotto la **lettera “A”**, con il quale è stato conferito dalle società sopra menzionate mandato collettivo speciale con rappresentanza gratuito ed irrevocabile alla Società



CO & SO, quale mandataria, ed al suo legale rappresentante, nei confronti del Comune di Pisa, in relazione all'appalto di seguito meglio descritto.

I componenti della cui identità personale e qualità rivestita io Segretario Generale sono certo, rinunciando concordemente tra loro e con il mio consenso all'assistenza di testimoni, convengono e stipulano quanto segue:

### **PREMESSO**

- che con determinazione dirigenziale DIREZIONE 11 N. 947 del 18/07/2022, e n. 11/1227 del 21/07/2022 è stato approvato il Progetto dell'Appalto di Servizi oggetto del presente atto, incluso il relativo Capitolato Speciale, e indetta la procedura telematica aperta ai sensi dell'articolo 60 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (d'ora in poi Codice), utilizzando la piattaforma Regionale START, da tenersi con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del Codice e ss.mm.ii. nonché delle linee guida ANAC n. 02/2016 secondo i criteri stabiliti nel Disciplinare e dal Capitolato speciale "**Allegato B**" approvato con provvedimento dirigenziale n. 947 del 18/07/2022 e rettificato con determina dirigenziale n. 1227 del 21/07/2022.

- che è stato individuato un unico lotto per la realizzazione dei servizi suddetti, mediante gestione indiretta, presso le seguenti strutture:

a) Ufficio di Informazione e accoglienza Turistica (IAT)

b) Ufficio Informazioni Litorale (chiosco in Piazza Belvedere Tirrenia)

- che l'oggetto del presente contratto concerne un servizio d'Informazione e accoglienza Turistica del Comune di Pisa;

- che il valore stimato dell'appalto è pari a € 224.064,00=(Euro

duecentoventiquattromila sessantaquattro/00) per la durata di 24 mesi oltre € 112.032,00=(centododicimila trentadue/00) per il rinnovo di ulteriori 12 mesi ed € 56.016,00=(cinquantaseimila sedici/00) per una proroga tecnica fino a sei mesi per un totale complessivo di € 392.112,00 (trecentonovantaduemila centododici/00) oltre IVA e/o di altre imposte e contributi di legge,

- che a seguito della gara, il RTI CO&SO SCS – DUOMO 7 SRL– ITINERA PROGETTI E RICERCHE SCS si è aggiudicato provvisoriamente l'appalto di servizi in questione per complessivi € 208.401,92=(Euro duecentottomila quattrocentounomila/92) avendo presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, il tutto come risulta dal punteggio attribuito all'offerta tecnico-progettuale ed economica secondo le modalità di cui al Disciplinare di Gara;

- che con determinazione Dirigenziale 11/1906 del 28/12/2022, esecutiva dal 04/01/2023, il Dirigente della Direzione Turismo – Tradizioni Storiche – Cultura ha preso atto dei verbali di gara, aggiudicando definitivamente al RTI CO&SO SCS – DUOMO 7 SRL– ITINERA PROGETTI E RICERCHE SCS il servizio suddetto alle condizioni previste nel Capitolato Speciale e nell'offerta ed ha stabilito di stipulare con l'impresa medesima regolare contratto in forma pubblico-amministrativa;

- che è stato pubblicato l'avviso in merito all'esito della suddetta gara, ai sensi del Codice;

- che, con nota in data 09/01/2023 prot n. 2369/2023 è stata data comunicazione dell'aggiudicazione all'aggiudicatario, unico partecipante;

- che nella stipula del presente atto vengono rispettate le norme previste in

materia di termine dilatorio e di sospensione per la stipulazione dei contratti di appalto pubblici ai sensi dell'art. 32 commi 9 e segg. del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.,

- che è pertanto doveroso procedere alla stipula del presente contratto ai sensi dell'art. 32 comma 8 modificato dalla legge n. 120/20 e n. 108/21;

- che l'Impresa Aggiudicataria ha prodotto la documentazione richiesta a norma del Disciplinare di Gara;

- che il servizio in oggetto è stato regolarmente finanziato;

- con determinazione n. 1985 del 29/12/2022 è stato disposto l'avvio anticipato dell'esecuzione della prestazione in via d'urgenza ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice degli Appalti, con decorrenza dal 01/01/2023 nelle more della sottoscrizione del relativo contratto di appalto al fine di assicurare la continuazione di un servizio a carattere socioeducativo di interesse pubblico;

- che ai sensi dell'art. 91 comma 4 del D.Lgs. 06/09/2011 n. 159 e successive modifiche e integrazioni, come risulta dalle informazioni della Banca Dati Nazionale Unica della Documentazione Antimafia rispettivamente con prot. N. 214698\_20221222, prot. N. 63850\_20221222 e prot. N. 100753\_20221222 del 22 dicembre 2022 non sussistono, a carico delle società componenti il RTI, dei soggetti di cui all'art. 85 del predetto D.Lgs e dei familiari conviventi, cause di impedimento, decadenza o divieti di cui al D.Lgs. citato, per l'assunzione del rapporto contrattuale;

- che come si evince dalle comunicazione dell'Agenzia Regionale Toscana per l'impiego Servizi di Pisa e Massa Carrara e di Grosseto e Livorno Prot. N. 14923 del 22/12/2022 e n. 140466 del 01/12/2022, acquisite agli atti le



società Duomo 7 Srl e Itinera Progetti e Ricerca non sono soggetta alla Legge n. 68/1999 che disciplina il diritto al lavoro dei disabili, in quanto hanno meno di 15 dipendenti computabili ai sensi della predetta legge, come dalle medesime dichiarato in sede di gara e confermato con successive autocertificazioni dai legali rappresentanti rispettivamente in data 12/05/2023 e 08/05/2023;

- che dalle verifiche effettuate d'ufficio il soggetto affidatario risulta essere in possesso dei requisiti di moralità, di idoneità professionale, capacità economico-finanziaria, capacità tecnicoprofessionale di cui agli artt. 80 e ss. del Codice degli Appalti;

- che, in relazione a quanto previsto dall'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001, le società componenti il RTI hanno dichiarato in sede di gara, e confermato con successive dichiarazioni rispettivamente del 12/05/2023, 12/05/2023 e 8/05/2023 di non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo, o comunque attribuito incarichi, ad ex dipendenti del Comune di Pisa, i quali abbiano cessato il loro rapporto di lavoro pubblico da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dello stesso Comune nei confronti delle imprese in questione;

- che in conformità al dettato di cui all'art. 2 del D.P.C.M. n. 187 dell'11/05/1991, le società componenti il RTI del presente appalto sono giuridicamente obbligate a comunicare tempestivamente alla Stazione Appaltante, in corso di contratto, le variazioni intervenute nella composizione societaria di entità superiore al 2%, rispetto a quanto comunicato con note rispettivamente del 11/05/2023, 12/05/2023 e

08/05/2023 ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 del sovra citato decreto;

- che come si evince dai certificati D.U.R.C. (Documento Unico Regolarità Contributiva) on line, rilasciati rispettivamente in data 04/06/2023, 03/04/2023 e 15/06/2023 ed avente validità sino al 02/10/2023 per Co&So SCS, sino al 01/08/2023 per Duomo 7 Srl e sino al 13/10/2023 per Itinera Progetti e Ricerche SCS, sono in regola con il versamento dei contributi e premi con INPS ed INAIL, in ottemperanza alle previsioni di cui agli artt. 80-83 del Codice degli Appalti e ss.mm.ii., nonché della vigente normativa regionale in materia;

- che nella stipula del presente atto vengono rispettate le norme previste in materia di termine dilatorio e di sospensione per la stipulazione dei contratti di appalto pubblici ai sensi dell'art. 32 commi 9 e sgg del D.lgs 50/2016 e ss.mm.ii.;

**E TUTTO CIÒ PREMESSO**, i predetti comparenti, previa ratifica e conferma della narrativa che precede, la dichiarano parte integrante del presente contratto e convengono e stipulano quanto appresso:

#### **Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

1) Il Comune di Pisa, come sopra legalmente rappresentato, affida al “**RTI CO&SO SCS – DUOMO 7 SRL– ITINERA PROGETTI E RICERCHE SCS**” che come sopra legalmente rappresentato accetta, la gestione del Servizio di informazione e accoglienza turistica del Comune di Pisa ai sensi della L.R. 20/12/2016 n. 86 e relativo regolamento di attuazione, come specificato nel Capitolato Speciale d'Appalto, presso le seguenti strutture poste in Pisa, nei locali messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale situati in Pisa Piazza Duomo e presso un chiosco situato a

Tirrenia in Piazza Belvedere dotati di arredi base (quali banconi, scrivanie, sedute), di n. 4 display Samsung modello ME46C con cornice touch, gestiti da 4 player VIVOPC/i5 – 3210/4G/500GB collegati al sito del turismo del Comune di Pisa.

#### **Art. 2 - DURATA**

1) La durata del presente contratto è fissata in **24 (ventiquattro) mesi** a decorrere dalla data di affidamento dell'esecuzione anticipata, alle condizioni tutte del Progetto redatto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice, comprensivo del Capitolato Speciale, Disciplinare di Gara, del DVR - Documento di Valutazione del Rischio – predisposto dal Soggetto Affidatario, che qui integralmente si richiamano, nonché del presente atto.

2) Il Comune di Pisa si riserva la facoltà di rinnovo del contratto alle stesse condizioni per ulteriori mesi 12 (dodici) con specifico atto, e della eventuale proroga tecnica per ulteriori 6 (sei) mesi;

3) Il soggetto aggiudicatario, deve garantire l'inizio delle attività secondo quanto stabilito in capitolato.

4) All'uopo il legale rappresentante del RTI aggiudicatario mi dichiara di conoscere integralmente la documentazione sopraindicata, che trovasi depositata in atti d'ufficio sottoscritta dallo stesso, ove non allegata al presente atto come di seguito meglio specificato, impegnandosi all'integrale osservanza della stessa.

#### **Art. 3 - IMPORTO**

1) L'importo del presente atto viene fissato in complessivi € 208.401,92=(euro duecentottomila quattrocentonove/92) di cui oneri di sicurezza pari ad € 0 (zero), il tutto I.V.A. esclusa, per il servizio principale e



per la durata contrattuale di cui all'art. 2.

2) Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Amministrazione comunale potrà richiedere al Soggetto Affidatario un aumento o una diminuzione della prestazione ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice, nei limiti del quinto dell'importo contrattuale, dandone preventiva comunicazione scritta. Il soggetto affidatario è tenuto ad assoggettarvi agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto, senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. In tal caso il soggetto Affidatario non potrà far valere il diritto alla risoluzione del presente contratto.

3) Nel caso in cui si dovesse manifestare una situazione di emergenza sanitaria per covid o similari, il servizio potrebbe subire variazioni in seguito a disposizioni statali, regionali o di altri organi sanitari che potrebbero disporre chiusure parziali o totali delle strutture. In tal caso verranno adottati singoli provvedimenti a insindacabile giudizio della S. A..

4) Qualora, le diverse modalità di gestione organizzativa adottate nel rispetto delle prescrizioni sanitarie previste dai protocolli di sicurezza per far fronte all'emergenza sanitaria prevedano per il soggetto gestore costi diversi e/o aggiuntivi, gli stessi dovranno essere rideterminati in accordo con la stessa Amministrazione comunale per tutto il perdurare della situazione emergenziale, in base alla loro tipologia ed anche sulla scorta di eventuali risorse stanziare dallo Stato e/o dalla Regione a ristoro di intervenuti aumenti nella gestione del servizio, fatto salvo quanto espressamente previsto e disciplinato dall'art. 6 del Capitolato attinente agli oneri per la sicurezza da ritenersi comunque a carico della ditta appaltatrice.

#### **Art. 4 - ATTIVITÀ REMUNERATIVE**

1) L'affidatario del servizio è tenuto a svolgere attività di vendita di prodotti, oggettistica e merchandising a brand Pisa Is, brand territoriale di proprietà del Comune di Pisa, realizzati, direttamente o tramite sub licenziatari, dall'attuale licenziatario ufficiale del marchio stesso secondo quanto previsto in capitolato.

2) L'affidatario svolgerà altresì attività ulteriori relative alla prenotazione di servizi turistici e di pernottamento presso le strutture ricettive, vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio, come previste in capitolato e nell'offerta tecnica di gara.

3) Gli utili derivanti dalle attività remunerative restano di esclusiva spettanza dell'aggiudicatario fino all'importo di € 40.000,00. Al superamento di detto importo l'aggiudicatario è tenuto a versare al Comune di Pisa una royalty calcolata nella percentuale del 15 % sugli utili eccedenti.

4) L'aggiudicatario è tenuto a presentare annualmente il rendiconto degli utili derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi inderogabilmente entro il mese di febbraio dell'anno successivo, specificando gli importi per ciascuna tipologia.

5) Le royalties saranno versate a consuntivo in un'unica rata, entro il 31 marzo di ogni anno solare per mezzo di bonifico bancario a favore del Comune di Pisa sul conto corrente bancario presso la Tesoreria Comunale Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.a. previa fattura emessa dal Comune di Pisa con pagamento entro e non oltre 30 giorni successivi all'avvenuto ricevimento.

6) In alternativa al versamento delle royalties potrà essere richiesto

dall'amministrazione la fornitura di beni o servizi di pari importo così come stabilito in capitolato.

#### **Art. 5 – REVISIONE PREZZI**

1) Trattandosi di prestazione continuata nel tempo, i prezzi sono sottoposti a revisione con riferimento all'elenco dei prezzi rilevati dall'ISTAT, in misura non superiore alla differenza tra l'indice istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto del FOI disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

2) La revisione prezzi è ammessa a partire dal secondo anno ai sensi dell'art. 106 comma 1 lettera a) del D. Lgs. 50/2016.

#### **Art. 6 – ESECUZIONE DEL CONTRATTO D'APPALTO**

1) Il soggetto Affidatario si impegna ad eseguire il servizio in oggetto a regola d'arte ed in conformità alle disposizioni ed istruzioni che saranno impartite all'atto pratico dall'Amministrazione comunale, osservando le prescrizioni e le condizioni del Capitolato Speciale e del Codice, per quanto applicabili al presente contratto, condizioni e prescrizioni tutte che dalle parti si vogliono considerare esplicitamente come norme regolatrici del presente contratto, dando inizio all'appalto stesso a decorrere dal 01/01/2023.

2) Nell'esecuzione del contratto, il contraente è responsabile per infortuni e danni arrecati a persone o cose dell'A.C. o a terzi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, con conseguente esonero dell'Amministrazione Comunale da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo, secondo quanto stabilito all'art. 23 del Capitolato Speciale d'Appalto.



## Art. 7 - GARANZIE DA PARTE DELL'APPALTATORE

1) A garanzia dell'esatto adempimento contrattuale, ai sensi dell'art. 103 del Codice, il RTI Aggiudicatario ha stipulato e consegnato al Comune di Pisa valida polizza fideiussoria [REDACTED] e relativa appendice di dichiarazione n. [REDACTED] contratta con la Compagnia [REDACTED] pari al 10 % (dieci per cento) dell'importo contrattuale.

2) La cauzione definitiva sarà svincolata progressivamente secondo quanto stabilito dalla legge.

3) Le imprese componenti il RTI hanno altresì stipulato e consegnato ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs n. 50/2016 e dell'art. 23 del Capitolato Speciale valide polizze assicurative a copertura della responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro per danni a persone o cose durante lo svolgimento del servizio, per fatto proprio e/o dei suoi operatori che 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. Precisamente sono state presentate le seguenti polizze RCT/O:

- Per la società CO&SO mandataria e capogruppo, polizza [REDACTED] del 20/10/2020 e relativa appendice di dichiarazione n. [REDACTED] del 11/05/2023 emessa dalla Compagnia [REDACTED] che prevede i seguenti massimali:

- € 5.000.000,00 per sinistro RCT/O;
- € 5.000.000,00 per persona RCT/O;
- € 5.000.000,00 per danni per cose e/o animali RCT;

- per la Società Duomo 7 mandante, polizza n. [REDACTED] del 10/5/2023 e relativo allegato testo aggiuntivo del 10/05/2023 che prevede i seguenti massimali:

- € 1.000.000,00 per sinistro RCT/O;

- € 1.000.000,00 per persona RCT/O;

- € 1.000.000,00 per danni a cose RCT;

- per la Coop. Itinera Progetti Ricerca mandante, polizza [REDACTED] del 30/05/2022 emessa da [REDACTED] e relativa appendice n. 2 del 13/06/2023 che prevede i seguenti massimali:

- € 7.000.000,00 per ogni sinistro RCT ed € 3.000.000,00 per ogni sinistro RCO;

- € 7.000.000,00 per ogni persona RCT/O

- € 7.000.000,00 per danni a cose o animali RCT

4) Dette garanzie resteranno efficaci a norma delle vigenti disposizioni di legge in materia, sino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o- dell'attestazione di regolare esecuzione del servizio e comunque fino a quando non sarà esaurito ogni conto e pendenza relativi al presente appalto.

#### **Art. 8 – RAPPORTI DI LAVORO – CLAUSOLA SOCIALE**

Il soggetto Affidatario del servizio in oggetto si impegna al rispetto di quanto contenuto nel progetto di riassorbimento, presentato ai sensi dell'art. 16 del Capitolato Speciale di appalto, parte integrante e sostanziale del presente contratto quale “Allegato C”.

#### **Art. 9 – SUBAPPALTO**

Il subappalto è ammesso secondo quanto previsto all'art. 29 del capitolato

speciale di appalto.

#### **Art.10 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

È fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione medesima. In caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione Comunale, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.-

#### **Art. 11 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

1) L'Appaltatore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, relativi al presente appalto, di cui all'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, e ss.mm.ii., secondo le modalità ivi specificate.

2) Nei contratti sottoscritti dall'Appaltatore con subappaltatori e subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai servizi di cui al presente contratto deve essere inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136, e ss.mm.ii.. La Stazione Appaltante verifica il rispetto dell'obbligo di inserimento di tale clausola; a tale scopo, l'Appaltatore provvede al deposito presso la Stazione Appaltante dei contratti di subappalto e dei subcontratti almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio delle relative prestazioni. L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria sopra menzionati ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo – di Pisa;



3) Il mancato utilizzo degli strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

4) Le parti del presente contratto si assumono gli obblighi relativi alla cd. "Fattura elettronica" derivanti dall'applicazione dell'art. 25 del Decreto Legge 24 aprile 2014 n. 66, convertito in legge dalla Legge 23 giugno 2014 n. 89, e del D.M. 3 aprile 2013 n. 55. L'invio al Comune della fattura elettronica dovrà avvenire esclusivamente attraverso il sistema di interscambio (SDI) istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze; l'Appaltatore deve necessariamente indicare il seguente codice univoco ufficio: UF5YHL.

5) Le parti mi dichiarano altresì che il presente appalto è identificato dai seguente codice CIG 9326942406. Tale codice dovrà essere riportato anche sulle fatture elettroniche emesse dai subappaltatori e subcontraenti di cui al precedente punto 2) ai sensi dell'art.1, commi 909-928, della Legge 27 dicembre 2017 n.205.

6) Ai sensi e per gli effetti previsti dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, e ss.mm.ii., l'Appaltatore ha comunicato con nota prot. n. 59879 del 12/05/2023, gli estremi identificativi del conto corrente bancario dedicato, di cui alla norma da ultimo menzionata, e ha dichiarato altresì che le persone delegate ad operare su tale conto corrente sono:

- Per **Co&So Consorzio per la Cooperazione e la Solidarietà** i Sigg:

a) [REDACTED]  
[REDACTED]

b) [REDACTED]  
[REDACTED]

- per **Duomo 7 Srl** [REDACTED]

- per **Itinera Progetti e Ricerche Società Cooperativa Impresa Sociale i**

Sigg:

a) [REDACTED]

b) [REDACTED]

L'Appaltatore si impegna a comunicare tempestivamente ogni modifica relativa a tali dati.

#### **Art. 12 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

1) Il pagamento del corrispettivo all'Appaltatore sarà effettuato sulla base di regolari fatture elettroniche emesse con cadenza trimestrale 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle medesime fatture da parte della Stazione Appaltante, previa verifica da parte di quest'ultima della rispondenza della prestazione effettuata rispetto alle prescrizioni dei documenti contrattuali ed acquisizione del D.U.R.C. dell'Appaltatore.

2) Le date dell'arrivo delle fatture è quella di ricevimento da parte del Comune di Pisa delle fatture elettroniche.

3) Le parti dichiarano che le norme del presente contratto relative ai termini di pagamento sono conformi alla corretta prassi commerciale, sono adeguate alla natura del servizio del contratto e conformi ai rapporti commerciali intrattenuti. La Stazione Appaltante dichiara che il termine di pagamento sopra stabilito non ha come obiettivo principale di procurare

liquidità aggiuntiva a spese dell'appaltatore e che non è maggiore rispetto ai termini di pagamento dalla stessa accordati ad altre imprese.

### **Art. 13 - OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEI LAVORATORI**

1) L'Appaltatore, le eventuali imprese subappaltatrici e i soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'art. 105 comma 8 ultimo periodo del Codice dei contratti devono osservare le norme e prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati tra le parti sociali firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela sicurezza, salute, assicurazioni, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori.

2) Nel caso in cui risulti dai documenti di regolarità contributiva l'inadempienza contributiva di uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione dell'appalto, la Stazione Appaltante applica le norme sull'intervento sostitutivo di cui all'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016.

3) L'Amministrazione Comunale, ai sensi dell'art. 30 comma 6 del Codice, in caso di ritardo, debitamente accertato, nel pagamento delle retribuzioni arretrate del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto, invita l'impresa esecutrice a provvedervi entro 15 giorni. Qualora il soggetto affidatario non provveda nel termine suindicato la Amministrazione Comunale potrà effettuare direttamente il pagamento delle retribuzioni arretrate dei lavoratori, detraendo il relativo importo dalle somme dovute al Soggetto Affidatario per l'esecuzione dell'appalto.

### **Art. 14 - DOCUMENTI INERENTI LA SICUREZZA**

Il Soggetto Affidatario dovrà espletare le attività previste dal Documento per la Valutazione dei Rischi (D.V.R.), redatto ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs.



09/04/2008 n. 81 e ss.mm.ii. e presentato dal medesimo, oltre a quanto specificato all'art. 21 del Capitolato Speciale d'Appalto.

#### **Art. 15 – RECESSO**

1) La facoltà di recesso della Stazione Appaltante è disciplinata ai sensi dell'art. 109 del Codice, ai sensi dell'art. 1, comma 13, Decreto Legge 6 luglio 2012 n. 95, convertito in legge dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135, la Stazione Appaltante ha altresì diritto di recedere in qualsiasi momento dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore mediante PEC con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da CONSIP S.p.A. ai sensi dell'art. 26 comma 3 della Legge n. 488/1999, e ss.mm.ii., successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorative per la Stazione appaltante rispetto al contratto stipulato in data odierna e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tali da rispettare il limite di cui al già menzionato art. 26 comma 3 Legge n. 488/1999.

2) La facoltà di recesso dell'AC è prevista altresì nei seguenti casi:

- a) giusta causa;
- b) reiterati inadempimenti del soggetto Affidatario, anche se non gravi;
- c) mutamenti di carattere organizzativo interessanti l'AC che abbiano incidenza sulla prestazione dei servizi;
- d) recesso ai sensi dell'art. 1671 del Codice Civile.

3) In ogni caso di recesso l'Appaltatore si impegna a porre in essere ogni

attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore

dell'AC.- **Art. 16 – RISOLUZIONE**

1) La risoluzione del contratto è disciplinata, quanto a presupposti, modalità e conseguenze, ai sensi dell'art. 28 del Capitolato Speciale d'Appalto e dell'art. 108 del Codice, fatto salvo quanto previsto ai commi 1, 2 e 4, dell'articolo 107 del medesimo, nonché le disposizioni del Codice Civile in quanto compatibili. L'Amministrazione comunale potrà avvalersi della facoltà di risoluzione in tutti i casi in cui il soggetto Affidatario non mantenga gli impegni assunti con l'offerta tecnico-progettuale presentata ai fini dell'aggiudicazione dell'appalto.

2) Il Soggetto Affidatario è sempre tenuto al risarcimento dei danni ad esso imputabili.

3) E' fatto divieto al Soggetto Affidatario, sotto pena di risoluzione di diritto del contratto ed incameramento del deposito cauzionale, la cessione totale o parziale del servizio.

4) E' altresì vietata qualunque cessione di credito e qualunque procura che non siano state riconosciute ed autorizzate dall'Amministrazione Comunale.

5) Il Soggetto Affidatario dichiara di ben conoscere ed accettare il vigente Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Pisa (approvato con delibera G.C. n. 179 del 5/08/2021), e in particolare, ai sensi e per gli effetti del comma 1 art. 4 del citato Codice l'appaltatore individua la Dott. Arianna

Neri

quale

referente per la prevenzione della corruzione.

6) Ai sensi e per gli effetti del comma 2 dell'art. 4 del Codice di

comportamento dei dipendenti del Comune di Pisa, il presente contratto si risolverà di diritto nei seguenti casi:

-- mancanza di segnalazione di illecito di cui all'art. 7 del citato Codice da rendersi all'autorità giudiziaria ed al responsabile della prevenzione della corruzione del Comune di Pisa;

-- violazione dell'obbligo di astensione di cui all'art. 6 del citato Codice, nei casi in cui l'incaricato, il collaboratore o il dipendente dell'impresa persegua un interesse proprio o dei soggetti di cui al comma 1 lett. a), b), c) distinto da quello del soggetto incaricante o datore di lavoro;

-- in caso di regali ed altre utilità, qualora concorrano la non modicità del valore del regalo, o delle altre utilità, e l'immediata correlazione di questi ultimi con il compimento di un atto o di un'attività in connessione con il contratto di appalto;

-- violazione dell'obbligo di fornire i dati richiesti dal responsabile della prevenzione della corruzione e dall'ufficio procedimenti disciplinari del Comune di Pisa di cui all'art. 8, comma 1, lett. c), del citato Codice;

-- nell'ipotesi di cui all'art. 14, commi 2 e 3, del citato Codice, qualora l'interessato non abbia informato preventivamente per iscritto il responsabile della prevenzione della corruzione individuato dall'appaltatore;

-- nei casi di cui all'art. 2, comma 4, lett. b) e c), del citato Codice, qualora l'atto, affermazione, comportamento o utilizzo tenda a creare condizioni più favorevoli nei rapporti con terzi soggetti, in termini non solo economici, ma anche di tempo, credibilità o immagine, oppure ad acquisire vantaggi o agevolazioni di qualsiasi natura.

6) Ferme restando le ipotesi di risoluzione previste, si conviene che, in ogni



caso, l'AC potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con PEC, il contratto nei casi stabiliti dagli artt. 27 e 28 del Capitolato Speciale d'Appalto:

--mancato inizio del servizio alla data comunicata dall'A.C.;

--impiego di personale che non offra garanzia di capacità, idoneità fisica, contegno corretto e non risulti comunque idoneo a perseguire le finalità previste;

--interruzione non motivata del servizio salvo che per cause di forza maggiore;

--mancata applicazione al personale dipendente, impiegato nello svolgimento del servizio appaltato, del Contratto collettivo di lavoro nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni;

--mancato impiego del numero di unità lavorative giornaliere stabilite e/o mancato rispetto del monte ore giornaliero o settimanale previsto e concordato;

--gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ivi comprese le norme relative al Codice di Comportamento dei dipendenti della P.A. in quanto applicabili, nonché delle norme del presente contratto in materia igienico – sanitaria, anche con riferimento alla conduzione dei locali affidati all'impresa;

--mancato rispetto degli obblighi di mantenimento nel tempo delle garanzie assicurative previste nel Capitolato Speciale d'Appalto;

--gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali e relativi al

pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto;

--gravi danni prodotti ad impianti ed attrezzature di proprietà del Comune;

--l'importo complessivo delle penali applicate nel corso del contratto sia superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale;

--non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara, nonché per la stipula del presente Contratto e per lo svolgimento delle attività ivi previste mancato utilizzo degli strumenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

#### **Art. 17 – PENALI**

1) I termini e le penali sono contenute nell'art. 27 del Capitolato Speciale d'Appalto ed, ai sensi dell'art. 113-bis, comma 2, del Codice, operano di pieno diritto, senza obbligo per il Comune della costituzione in mora del Soggetto Affidatario.

2) In caso di mancato o ritardato adempimento degli obblighi contrattuali, si applicano la disciplina e le penali previste dall'art. 27 del Capitolato Speciale d'Appalto.

3) Qualora il ritardo nell'adempimento comporti un importo della penale superiore al dieci per cento dell'importo contrattuale, la Stazione Appaltante procede alla risoluzione del presente contratto per grave inadempimento ai sensi dell'art. 108 del Codice.

4) Si da atto che il soggetto Affidatario è a conoscenza degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62 del 16.4.2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici) e della legge n. 190 del 6.11.2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e

dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione).

#### **Art. 18 – ALLEGATI**

1) Sono allegati al presente contratto, del quale costituiscono parte integrante e sostanziale, il documento informatico “**Capitolato Speciale d’Appalto**” (**Allegato B**) e **Progetto di Riassorbimento del Personale (Allegato C)** che verranno sottoscritti digitalmente dalle parti e da me Segretario Generale Rogante.

2) Fanno parte del presente contratto, ancorchè non materialmente e fisicamente uniti al medesimo ma depositati agli atti della Stazione Appaltante i seguenti documenti:

- Progetto del servizio ai sensi dell’art. 23 del Codice;
- Offerta Tecnica ed Offerta Economica presentati dell’impresa aggiudicataria;
- Codice di Comportamento dipendenti dell’Ente.

#### **Art. 19 - CONTROVERSIE**

Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione alla validità, all’interpretazione, all’esecuzione, al recesso ed alla risoluzione del contratto in oggetto saranno deferite alla giurisdizione del giudice ordinario, salvo le controversie devolute per legge alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo. Ai sensi dell’articolo 20 del c.p.c. la competenza è attribuita al Foro di Pisa.-

#### **Art. 20 – PRIVACY**

1) Il Comune di Pisa, ai sensi del Decreto Legislativo n. 101/2018 e del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) – GDPR,



informa l'impresa appaltatrice che tratterà i dati contenuti nel presente contratto e negli altri documenti sopra richiamati esclusivamente per lo svolgimento delle attività d'ufficio e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi vigenti in materia; tali dati potranno essere trattati anche con procedure informatizzate, conservati anche in banche dati ed archivi informatici, e potranno essere trasmessi a qualsiasi Ufficio del Comune ed anche ad altri soggetti ad esso esterni al fine esclusivo dell'esecuzione delle formalità connesse e conseguenti al presente atto.

2) L'impresa appaltatrice dichiara di aver preso visione dell'informativa estesa sul trattamento dei dati personali reperibile alla pagina:

[https://www.comune.pisa.it/sites/default/files/2020\\_07\\_14\\_15\\_23\\_58.pdf](https://www.comune.pisa.it/sites/default/files/2020_07_14_15_23_58.pdf)

#### **Art. 21 – SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese del presente atto e sue consequenziali, presenti e future, sono a completo carico dell'Appaltatore. L'Appaltatore dichiara che le operazioni di cui al presente atto sono soggette ad IVA ai sensi del D.P.R. n. 633/1972.

#### **Art. 22 – DISPOSIZIONE FINALE**

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto, si rinvia alle norme in materia applicabili

Le parti mi dispensano dalla lettura degli allegati.

Sono le ore 12.23 E richiesto io Segretario Generale, ho ricevuto il presente atto, formato e stipulato in modalità elettronica nel rispetto dell'art. 32 comma 14 del Codice degli Appalti, redatto da persona di mia fiducia mediante l'utilizzo di strumenti informatici consentiti dalla legge su 24 pagine a video complete e porzione della seguente, e che previa lettura datane alle parti, che lo hanno riconosciuto in tutto conforme alla loro

volontà, è stato dalle stesse sottoscritto, unitamente agli allegati, a norma di legge con firma digitale ai sensi dell'art. 1 comma 1 lettera s) del D.Lgs. n. 82/2005, e ss.mm.ii., previa verifica da parte mia che le parti sono titolari dei certificati di firma digitale e che questi ultimi sono validi e conformi al disposto dell'art. 1 comma 1 lettera f) del D. Lgs. da ultimo menzionato, come Segretario Generale Comunale rogante, parimenti con l'uso di firma digitale valida e conforme come sopra della quale sono titolare, come appresso, tenuto conto che l'ora riportata nella marcatura temporale dei certificati di firma digitale è quella definita Greenwich Mean Time:

F.to per il Comune di Pisa: *Dr Giuseppe Bacciardi* (firma digitale)

F.to per il R.T.I. Co&So Scs/Duomo7 Srl/Itinera Scs: *Sig. Giacomo Billi* (firma digitale)

F.to il Segretario Generale del Comune di Pisa: *Dr. Marco Mordacci* (firma digitale)

Registrato a Pistoia  
in data 9 febbraio 2023  
al n. 831 serie 11

**MANDATO COLLETTIVO SPECIALE CON RAPPRESENTANZA**

**per Raggruppamento Temporaneo di Imprese**

I sottoscritti:

1) BILLI GIACOMO

liato per la carica a Firenze, agente nella sua qualità di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione e Consigliere Delegato della società "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" con sede in Firenze, via Val di Pesa, n. 1, con codice fiscale/partita IVA e iscrizione nel Registro delle Imprese di Firenze n. 04876970486, Repertorio Economico Amministrativo n. FI-497755, iscritta nell'Albo delle Cooperative al n. A108639 - Sezione cooperative a mutualità prevalente, in rappresentanza della stessa in forza dei poteri a lui derivanti dal vigente Statuto sociale e legittimato alla stipulazione del presente atto da deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 10 gennaio 2022, iscritta nel Registro delle Imprese di Firenze in data 14 gennaio 2022;

2) ALONGI PAOLO

e domiciliato per la carica a Pisa, agente nella sua qualità di Amministratore Unico della società "DUOMO7 S.R.L.", con sede in Pisa, Piazza del Duomo, n. 7, col capitale sociale di E 30.000 interamente versato, con codice fiscale/partita IVA e iscrizione nel Registro delle Imprese



della Toscana Nord-Ovest n. 02155080506, Repertorio Economico Amministrativo n. PI-185458, in rappresentanza della stessa in forza dei poteri a lui derivanti dal vigente Statuto sociale;

3) VIANELLI DANIELA [REDACTED] e

domiciliata per la carica a Livorno, agente nella sua qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione della società "ITINERA PROGETTI E RICERCHE SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE" con sede in Livorno, via Borra, n. 35, con codice fiscale/partita IVA e iscrizione nel Registro delle Imprese della Maremma e del Tirreno n. 01170260499, Repertorio Economico Amministrativo n. LI-103766, iscritta nell'Albo delle Cooperative al n. A151187 - Sezione cooperative a mutualità prevalente, in rappresentanza della stessa in forza dei poteri a lei derivanti dal vigente Statuto sociale e legittimata alla stipulazione del presente atto da deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 5 gennaio 2023;

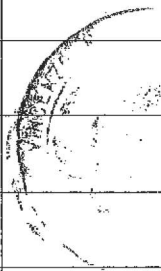
PREMESSO

- che il Comune di Pisa, con determinazione dirigenziale n. 1906 del 28 dicembre 2022 (Direzione 11: Turismo - Tradizioni Storiche - Cultura), a seguito di procedura aperta di rilevanza europea svolta in modalità telematica attraverso la piattaforma START Toscana, ha aggiudicato al costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese fra "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERA-

*Fascicolo n. 7  
Pisa*

*Daniel Viarelli*

*Fascicolo n. 7*



TIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE", "DUOMO7

S.R.L." e "ITINERA PROGETTI E RICERCHE SOCIETA' COOPERATIVA

IMPRESA SOCIALE" l'appalto dei servizi per l'informazione e

l'accoglienza turistica del Comune di Pisa CPV: 63513000-8,

79900000-3 (CIG: 9326942406); \_\_\_\_\_

- che i predetti enti intendono riunirsi in raggruppamen-

to temporaneo, designando quale mandataria capogruppo la so-

cietà "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIE-

TA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATI-

VA SOCIALE". \_\_\_\_\_

Tutto ciò premesso, tra le Imprese come sopra costituite

e rappresentate si conviene e si stipula quanto segue: \_\_\_\_\_

1) La premessa è patto integrante e sostanziale del pre-  
sente atto. \_\_\_\_\_

2) Le società "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA  
SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA'

COOPERATIVA SOCIALE", "DUOMO7 S.R.L." e "ITINERA PROGETTI E  
RICERCHE SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE", come sopra

rappresentate, si riuniscono in Raggruppamento Temporaneo di  
Imprese per l'esecuzione dei servizi di cui in premessa. \_\_\_\_\_

Le società "DUOMO7 S.R.L." e "ITINERA PROGETTI E RICERCHE  
SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE", come sopra rappresen-

tate, conferiscono mandato collettivo speciale e per quanto  
infra generale, con rappresentanza esclusiva, ai sensi delle

vigenti disposizioni di legge, alla società "CO&SO - CONSOR-

*De' Illud*  
*Comune di Pisa*

*Procuratore*  
*P. G. N. 7*

ZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" che, come sopra rappresentata, dichiara di accettare, affinché le rappresenti in via esclusiva, anche in sede processuale, nei confronti dell'Ente appaltante e dei terzi in tutte le operazioni e negli atti di qualsiasi natura dipendenti e conseguenti alla partecipazione dei predetti enti riuniti all'esecuzione dei servizi di cui in premessa, fino all'estinzione di ogni rapporto, ed in loro vece e nome compia tutte le operazioni e gli atti all'uopo necessari, avendo fin d'ora per rato e valido il suo operato. \_\_\_\_\_

Il presente mandato viene espressamente conferito anche in relazione ad eventuali rinnovi e ripetizioni dei servizi.

3) Il rappresentante di "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" è pertanto autorizzato a compiere, oltre che in proprio, anche in vece, per conto e nel nome delle sopra citate mandanti, tra gli altri, anche gli atti qui di seguito elencati in via esemplificativa e non limitativa: \_\_\_\_\_

- firmare in proprio e in nome e per conto delle predette mandanti il contratto e/o la convenzione ed ogni altro documento richiesto; \_\_\_\_\_

- stipulare in nome e per conto proprio, nonché delle stesse mandanti, con ogni più ampio potere e con promessa di



rato e valido fin d'ora, tutti gli atti consequenziali e necessari per la gestione e l'esecuzione dei servizi con facoltà di determinare clausole, condizioni e termini, comprese le clausole arbitrali e quelle concernenti la rappresentanza solidale; \_\_\_\_\_

- esonerare l'Ente appaltante da qualsiasi responsabilità per gli eventuali pagamenti effettuati ad essa mandataria, eseguire depositi, cauzioni, sottoscrivere documenti di ogni genere e fare tutto quanto altro per la gestione del predetto appalto e per eseguirlo. \_\_\_\_\_

4) Con il presente atto i detti enti formalmente assumono tutti gli impegni ed obblighi previsti dalle disposizioni legislative vigenti. \_\_\_\_\_

5) Per l'esecuzione del presente mandato con rappresentanza la società "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" resta facoltizzata ad avvalersi dell'opera sia del suo rappresentante sia dei suoi dirigenti e tecnici, in base ed in conformità alle speciali deleghe agli stessi attribuite, con le forme richieste dalla legge. \_\_\_\_\_

6) Il raggruppamento temporaneo di cui al presente atto si scioglierà automaticamente e il mandato conferito dovrà intendersi revocato ad ogni effetto, senza bisogno di ulteriori formalità o adempimenti, con la completa realizzazione dei servizi e con l'avvenuta liquidazione di tutte le penden-



ze ovvero con il verificarsi di una delle cause di estinzione del contratto di appalto, restando inteso che gli enti continueranno a restare solidalmente obbligati nei riguardi dell'Ente appaltante. \_\_\_\_\_

Il rapporto di mandato non determina di per sé organizzazione o società o associazione in partecipazione fra i soggetti riuniti, ognuno dei quali conserva la propria autonomia ai fini della gestione e degli adempimenti fiscali e degli oneri sociali. \_\_\_\_\_

Ciascun ente provvederà ad emettere la propria fattura nei confronti dell'Ente appaltante, in relazione ai servizi eseguiti in forza dell'appalto in oggetto. \_\_\_\_\_

7) Le parti convengono che la ripartizione delle prestazioni tra le imprese del costituendo raggruppamento temporaneo (che è di tipo orizzontale) avverrà come segue: \_\_\_\_\_

- "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE": 57% (cinquantasette per cento), corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento; \_\_\_\_\_

- "DUOMO7 S.R.L.": 34% (trentaquattro per cento), corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento; \_\_\_\_\_

- "ITINERA PROGETTI E RICERCHE SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE": 9% (nove per cento), corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento. \_\_\_\_\_

8) Il presente mandato è gratuito ed irrevocabile in quan-

to deve intendersi conferito anche nell'interesse del mandatarario, ma con obbligo del rendiconto. \_\_\_\_\_

9) Il presente atto è esente da bollo ai sensi dell'art. 27 bis della Tabella - Allegato B al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642. \_\_\_\_\_

Firenze, 31 gennaio 2023.- \_\_\_\_\_

*Paolo Billi*

*P. Lo Nigro* *Paolo Nony*

*D. De Velli* *Daniel Velli*

*Patrizia De Luca*

Repertorio n. 51.048.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ AUTENTICAZIONE DI FIRME \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ REPUBBLICA ITALIANA \_\_\_\_\_

Io qui sottoscritta Dott. Patrizia DE LUCA, Notaio in Pistoia, iscritto nel ruolo dei Distretti Notarili Riuniti di Firenze, Pistoia e Prato, attesto che i signori: \_\_\_\_\_

1) **BILLI GIACOMO** nato a \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ per la carica a Firenze, agente nella sua qualità di Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione e Consigliere Delegato della società "CO&SO - CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETA' - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" con sede in Firenze, via Val di Pesa, n. 1, in rappresentanza della stessa in forza dei

poteri a lui derivanti dal vigente Statuto sociale e legittimato alla stipulazione dell'atto che precede da deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 10 gennaio 2022, iscritta nel Registro delle Imprese di Firenze in data 14 gennaio 2022; \_\_\_\_\_

2) **ALONGI PAOLO** nato \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ domiciliato per la carica a Pisa, agente nella sua qualità di Amministratore Unico della società "DUOMO7 S.R.L.", con sede in Pisa, Piazza del Duomo, n. 7, in rappresentanza della stessa in forza dei poteri a lui derivanti dal vigente Statuto sociale; \_\_\_\_\_

3) **VIANELLI DANIELA** \_\_\_\_\_

domiciliata per la carica a Livorno, agente nella sua qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione della società "ITINERA PROGETTI E RICERCHE SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE" con sede in Livorno, via Borra, n. 35, in rappresentanza della stessa in forza dei poteri a lei derivanti dal vigente Statuto sociale e legittimata alla stipulazione dell'atto che precede da deliberazione del Consiglio di Amministrazione in data 5 gennaio 2023; \_\_\_\_\_

dell'identità personale, qualifica e poteri di firma dei quali sono certa, hanno apposto in mia presenza la loro firma in calce e nei fogli intermedi della scrittura sopra stessa. \_\_\_\_\_

In Firenze, in via Val di Pesa, n. 1, il trentuno gennaio

duemilaventitre.

*Thomas J. Lewis*





**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI PISA**

**CAPITOLATO D'APPALTO**

**CIG 9326942406**

**CPV 63513000-8 (attività principale)**

**CPV 79900000-3 (attività secondarie)**

**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 che 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 (cfr. art. 11);
- 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' richiesto altresì all'affidatario di svolgere, in apposito spazio individuato e con personale aggiuntivo dedicato, l'attività remunerativa di vendita di prodotti, oggettistica e merchandising a brand Pisa Is di proprietà del Comune di Pisa. Il marchio è stato oggetto di licenza d'uso in esclusiva a favore di un licenziatario ufficiale che si occupa, direttamente o tramite sublicenziatari, della realizzazione dei materiali di merchandising (cfr. art. 17).

E' poi 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;
- vendita di guide turistiche relative al territorio di riferimento (da intendersi come pubblicazioni), vendita di prodotti, oggettistica e merchandising di 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.



Gli utili derivanti dalle attività remunerative sopra dette (cfr. artt. 17 e 18) sono di esclusiva spettanza dell'aggiudicatario fino ad un determinato importo oltre il quale è dovuto il versamento di royalties al committente (cfr. art. 19).

#### **Art. 4 - DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto è stabilita in mesi ventiquattro (24) con facoltà per la stazione appaltante di rinnovo alle stesse condizioni per ulteriori mesi dodici (12), decorrenti dalla data di affidamento del servizio indicata nell'atto di stipula, in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data di avvio dell'esecuzione anticipata. L'esercizio di tale facoltà è comunicata all'appaltatore con un almeno 3 mesi di anticipo rispetto alla scadenza del contratto.

#### **Art. 5 - IMPORTO**

Ai fini dell'art. 35 comma 4 del Codice, **il valore stimato dell'appalto**, comprensivo dell'opzione di proroga per ulteriori mesi 12 e della proroga tecnica, è pari ad **€ 392.112 (al netto di IVA)**.

**L'importo complessivo del servizio per 2 anni, posto a base di gara, è pari ad € 224.064,00 (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 per il settore Turismo prendendo a riferimento il 4° livello; del costo di gestione (comprensivo delle spese per il mantenimento dei locali, per materiali e ausili per l'efficace esecuzione del servizio) e dei costi generali; dell'utile presunto derivante dall'attività commerciale.

### **II – SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

#### **Art. 6 - LOCALI**

a) Il servizio di informazione e accoglienza turistica verrà svolto per il periodo di 2 anni presso i locali situati in Pisa, Piazza Duomo (vedi planimetria allegato A) di proprietà dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana, concessi in uso gratuito all'Amministrazione comunale, fatta salva tuttavia la facoltà di recesso e risoluzione da parte della proprietà. In caso di rinnovo del contratto relativo al Servizio di informazione e accoglienza turistica per il terzo anno, l'utilizzo dei medesimi locali è condizionato alla perdurante disponibilità degli stessi a favore del Comune di Pisa.

I locali suddetti vengono messi gratuitamente a disposizione dell'aggiudicatario della gestione del servizio.

L'allestimento e le dotazioni strumentali sono a carico del soggetto affidatario, all'interno dei locali sono comunque presenti alcuni arredi base (quali banconi, scrivanie, sedute) tutti utilizzabili, in parte da rinnovare.

Sono altresì presenti all'interno dei locali n. 4 Display della SAMSUNG modello ME46C con cornice touch, gestiti da 4 player VIVOPC/i5- 3210/4G/500GB collegati al sito del turismo del Comune di Pisa.

All'interno dei locali vengono indicativamente individuati due spazi riservati all'utilizzo da parte dell'AOUP, proprietaria dell'immobile, rispettivamente di c.a. mq. 20 e mq. 5 (parti segnate in rosso nella planimetria allegata).

Il Comune di Pisa si riserva, in ogni momento e a suo insindacabile giudizio, o in caso di perdita della disponibilità dei locali, 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 sono 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 dei locali. Per l'allestimento sarà possibile utilizzare gli arredi presenti all'interno dei locali menzionati al precedente art. 6 previo rinnovo ove necessario.

Sono altresì a carico dell'appaltatore gli allestimenti e dotazioni richieste dalla normativa per la prevenzione del contagio da COVID 19 e tutte 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 nonché dalle norme stabilite per il contrasto alla diffusione del COVID 19.

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.).

Dovrà essere fornito e allestito all'interno dei locali adibiti a IAT un videoproiettore avente le seguenti caratteristiche:

- luminosità almeno di 5.000 ansi lumen o superiore;
- ottica 0,5-0,8 del tipo laser;
- risoluzione FullHD come specifica minima, o 4K;
- Formato 16:9 o 16:10.

e player multimediale per comandare il videoproiettore.

Sono a carico dell'Appaltatore le procedure e i costi di eventuale attivazione e di mantenimento di una specifica linea telefonica e di 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 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 di routine, dovrà provvedere a pulizie periodiche di vetri, 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 soddisfazione 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 dovrà utilizzare la piattaforma Make IAT messa a disposizione dalla Regione Toscana. Dove essere compilata, per ogni utente, una scheda di rilevazione. La rilevazione dovrà essere fatta altresì in riferimento ai dati raccolti telefonicamente, e via mail / posta.

7) 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. Per l'attività in parola l'appaltatore dovrà fare ricorso al portale Make IAT messo a disposizione dalla Regione Toscana, strumento informatico che consente di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste.

- 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, compreso il portale Make, 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, Make IAT, 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 con utilizzo della piattaforma Make IAT messa a disposizione dalla Regione Toscana. 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. 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 ai comuni ai sensi dell'art. 6 della L.R. Toscana 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 succitato 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 purchè 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 purchè 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 con il 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.  
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.
- alla produzione e stampa (con eventuali aggiornamenti) delle 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 brochure dovranno essere realizzate nella misura minima di 30.000 copie annue in lingua italiana e 30.000 copie annue in lingua inglese.

#### **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 ([www.turismo.pisa.it](http://www.turismo.pisa.it)) che resterà di esclusiva titolarità del Comune (è richiesto il costante, tempestivo e completo reperimento, implementazione ed aggiornamento, in autonomia, dei dati e delle informazioni relativi ad eventi, luoghi di interesse, servizi turistici, altro);
- creazione di un calendario degli eventi ricorrenti ed importanti per il comune in modo da definire un piano di pubblicazione degli eventi coerente e rispettoso delle specifiche della città;



- predisposizione e trasmissione di una o più newsletter turistiche con cadenza mensile
- gestione e presidio della presenza sui Social Network in uso al comune (facebook, instagram e youtube);
- analisi di base della corrente situazione inerente ai social in uso al Comune;
- redazione di un piano editoriale che definisca i contenuti creativi da inserire sulla pagina e/o i profili in uso all'ente prevedendo l'ottimizzazione e la personalizzazione dei canali social. La creatività grafica dovrà seguire una strategia ideale per coinvolgere ed incrementare i followers.
- pubblicazione settimanale di contenuti creati in autonomia sulla pagina facebook e sul profilo instagram (almeno 3 volte a settimana)
- pubblicazione sul profilo youtube di contenuti creati dal Comune o da terzi;
- continuo monitoraggio dei dati e degli insights dei canali social, interpretazione di base dei dati per strutturare, di conseguenza, al meglio le azioni strategiche finalizzate a nuovi sviluppi.

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

Quanto sopra indicato definisce il livello minimo di prestazioni richieste per lo svolgimento delle attività relative al sito web e canali social.

Sarà positivamente valutata l'eventuale messa a disposizione da parte dell'operatore economico di una figura aggiuntiva con competenze specialistiche nel settore della comunicazione web e dei social network, dedicata al presente contratto anche se non in via esclusiva, per la definizione e cura di strategie e attività di comunicazione concordate con la Stazione appaltante e con eventuali soggetti dalla stessa incaricati per attività di comunicazione.

#### **Art. 12 - 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. 13 - 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. 14 - 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 - 9 ore dalle 9.30 alle 18.30
- 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: 2.913 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 9 ore) e per la durata di 4 ore (nei giorni di apertura di 6 ore).

**Totale ore lavoro 5.100 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 dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle 16.30 alle ore 19.30

16 giugno - 31 agosto: da lunedì a domenica - 6 ore al giorno dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle 16.30 alle ore 19.30

1 Settembre - 15 Settembre: venerdì, sabato e domenica - 6 ore al giorno dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle 16.30 alle ore 19.30

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

**Totale ore lavoro 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. 15 - 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. 16 - 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); Si richiede che la terza lingua (in aggiunta all'italiano e all'inglese) sia diversa per ciascuna unità di personale in modo da ampliare il ventaglio delle lingue conosciute e utilizzabili dal personale presente nell'ufficio nel suo complesso.
- 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 triennale 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 triennale) 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, Tradizioni storiche, Cultura, 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 dagli artt. 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 triennale 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 affidatario 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, secondo il Progetto di riassorbimento presentato in sede di gara secondo le linee guida ANAC 13.

La clausola sociale in conformità al progetto di assorbimento presentato in gara dall'aggiudicatario deve trovare applicazione durante l'intero corso di esecuzione del contratto.

### **III – ATTIVITA' ULTERIORI (OBBLIGATORIE E FACOLTATIVE)**

#### **Art. 17 ATTIVITÀ REMUNERATIVE DI VENDITA DI PRODOTTI A BRAND PISA IS**



All'affidatario del servizio è richiesto altresì di svolgere attività remunerativa di vendita di prodotti, oggettistica e merchandising a brand Pisa Is, brand territoriale di proprietà del Comune di Pisa.

Il marchio Pisa Is è stato oggetto di licenza d'uso in esclusiva a favore di un licenziatario ufficiale che si occupa, direttamente o tramite sublicenziatari, della realizzazione dei materiali di merchandising. In forza del contratto di licenza, per tutta la durata della concessione, il licenziatario ufficiale è tenuto, direttamente o tramite i sub licenziatari, a vendere al soggetto gestore dell'Infopoint del Comune di Pisa o a produrre per lo stesso, qualora ne faccia richiesta, i prodotti a prezzo agevolato praticando uno sconto rispetto al listino prezzi vigente al momento dell'acquisto.

L'attività di vendita dovrà essere svolta in apposito spazio appositamente individuato e dedicato e con personale aggiuntivo rispetto a quello utilizzato per lo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica.

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

L'attività dovrà essere svolta nel rispetto della normativa vigente con oneri e responsabilità a carico dell'affidatario.

In riferimento ai proventi derivanti dalla vendita si rinvia a quanto stabilito all'art. 19 del presente capitolato.

L'affidatario è tenuto ad acquistare dall'affidatario uscente le scorte di prodotti a marchio Pisa Is rimaste al termine dell'affidamento di quest'ultimo fino ad un importo massimo di € 5.000,00 al netto di IVA, l'importo della merce viene definito in base alle fatture di acquisto della stessa.

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

L'aggiudicatario oltre all'attività di informazione e accoglienza turistica e all'attività di vendita di cui al precedente art. 17 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.

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.

In riferimento ai proventi derivanti dall'attività si rinvia a quanto stabilito all'art. 19 del presente capitolato.

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 potrà essere svolta dall'aggiudicatario solo se titolare delle autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta, ove richiesti, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

In caso di attivazione dell'attività in parola dovrà preventivamente essere fornita la descrizione del piano operativo per lo svolgimento della stessa con indicazione delle modalità di convenzionamento con gli operatori che intendono usufruire del servizio, gli strumenti di promozione, le strategie. Dovrà essere fornita indicazione delle misure a garanzia del rispetto della rotazione fra le strutture convenzionate e del sistema di controllo che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, che si intendono adottare.

L'aggiudicatario è tenuto a presentare prima dell'avvio dell'attività tutta la documentazione necessaria per le opportune verifiche da parte dell'Amministrazione.

#### **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 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'eventuale esposizione e vendita di prodotti, oggettistica e merchandising di altro marchio territoriale autorizzato dal Committente o altro materiale pubblicitario legato agli eventi organizzati dal Comune, realizzati con materiali selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto esclusivamente previa supervisione e nulla osta del Comune su quanto realizzato e posto in vendita.

Lo spazio massimo utilizzabile per l'attività in parola è pari a mq. 25 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.

In riferimento ai proventi derivanti dalla vendita si rinvia a quanto stabilito all'art. 19 del presente capitolato.

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.**

#### **Art. 19 Spettanza degli utili e royalty**

Con specifico riferimento alle attività di cui agli articoli 17 e 18 si specifica che gli utili da queste derivanti restano di esclusiva spettanza dell'aggiudicatario fino all'importo di € 40.000,00.

Nel caso in cui dallo svolgimento di dette attività venga generato un utile superiore a detto importo l'aggiudicatario è tenuto a versare al Committente, quale royalty sull'attività commerciale propria, la percentuale del 15 % (calcolata sull'utile eccedente).

L'aggiudicatario è tenuto a presentare annualmente il rendiconto degli utili relativi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi inderogabilmente entro il **mese di febbraio** dell'anno successivo, specificando gli importi per ciascuna tipologia.

L'aggiudicatario è tenuto altresì conseguentemente a versare entro 30 giorni dal ricevimento della fattura da parte del Comune di Pisa l'importo dovuto a titolo di royalties. In alternativa al versamento delle royalties potrà venire richiesta all'aggiudicatario la fornitura di beni o servizi di valore equivalente all'importo delle royalties dovute individuati dal committente anche in via sperimentale funzionali ad una valorizzazione e miglioramento nella fruizione turistica del territorio.

### **IV – ULTERIORI MODALITÀ DI ESECUZIONE**

#### **Art. 20 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Fatto salvo tutto quanto stabilito nei precedenti articoli, nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto del presente appalto, l'Affidatario 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 Tradizioni storiche Cultura 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. 21 - 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.

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 degli utili derivanti dalle attività di cui agli art. 17 e 18 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 a partire dalla data indicata nell'atto di stipula, in caso di esecuzione in via d'urgenza, dalla data di avvio dell'esecuzione anticipata, e comunque non oltre quattro giorni dall'acquisita disponibilità dei locali, 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 ad 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. 22 - 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. 23 - 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'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. 24 - AVVIO DEL SERVIZIO**

L'avvio del servizio dovrà avvenire a partire dalla data indicata nell'atto di stipula, in caso di esecuzione in via d'urgenza dalla data di avvio dell'esecuzione anticipata, ed entro e non oltre 4 (quattro) giorni dalla ricevuta disponibilità dei locali, collaborando, nel caso, al passaggio di consegne da parte dell'attuale gestore del servizio.

La disponibilità dei locali verrà formalizzata mediante un verbale di consegna 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.



## **Art. 25 - CONTROLLI**

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di verifica, controllo e 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. 27 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. 26- CORRISPETTIVO CONTRATTUALE**

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'offerta in ribasso della ditta aggiudicataria **sull'importo posto a base d'asta pari ad € 224.064,00 (al netto di IVA)** quale importo complessivo per la durata di 24 mesi.

Il corrispettivo per il servizio a carico del Comune sarà fatturato con cadenza trimestrale posticipata. Il corrispettivo sarà 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. 27 - 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 calcolata in una percentuale compresa tra il 5% ed il 10 % del 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 individuate 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. 21, 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 di mancata apertura;



- 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 30 giorni rispetto ai termini previsti, penale € 100,00 per ogni giorno di ritardo ulteriore nella presentazione / nel completamento delle informazioni;
- ritardo nelle rendicontazioni degli utili di oltre 30 giorni rispetto ai termini previsti, penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- ritardato versamento delle royalties di oltre 30 giorni rispetto ai termini previsti, penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- ritardato inserimento nel piano vendite dei prodotti consegnati dal Committente (art.12), penale € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- ritardato versamento dei proventi di cui all'art. 12 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.

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 risultino 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. 28 - 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,
- l. scioglimento, liquidazione o sostanziale modifica nell'assetto associativo tale da far venir meno il rapporto fiduciario con il comune.
- m. Inadempimento degli obblighi derivanti dalla clausola sociale o applicazione non conforme con il contenuto del progetto di riassorbimento presentato in sede di gara.

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

#### **Art. 29 - SUBAPPALTO**

L'affidatario deve eseguire in proprio i servizi compresi nel contratto. A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d), il contratto non può essere ceduto.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto. La prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

In conformità alla clausola essenziale indicata e approvata nella Determina a contrarre l'operatore si impegna, fino dal momento della presentazione dell'offerta, a:

- specificare in modo dettagliato le parti del servizio che intende subappaltare nel DGUE;
- presentare la documentazione inerente il rilascio dell'autorizzazione al subappalto unitamente alla documentazione inerente l'idoneità tecnica dell'aggiudicatario provvisorio, al fine di verificare in modo tempestivo il possesso dei requisiti di ordine generale e tecnico in capo al subappaltatore ed avviare il servizio con l'eventuale subappalto, in concomitanza con la consegna dello stesso, e comunque entro i termini indicati dalla Stazione Appaltante.

#### **Art. 30 - 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. 15 del presente capitolato.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, nel caso di revisione dei prezzi per aggiornamento conseguente alla rivalutazione ISTAT.

A partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto].

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

Opzione di proroga tecnica: la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice, per un periodo massimo di mesi 6 e per un importo pari a € 56.016,00. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

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. 31 - 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".

Considerato inoltre che le attività oggetto del contratto comportano o possono comportare trattamento di dati personali da parte dell'affidatario dei quali il Comune di Pisa è titolare, con specifico atto si procederà alla nomina dell'affidatario a responsabile del trattamento dei dati per tutto il periodo di esecuzione del contratto. Il trattamento dovrà avvenire nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati UE n. 679/2016 e secondo le istruzioni che verranno impartite con l'atto di nomina.

#### **ART 32 - 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 gratuitamente 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. 33 - 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. 34 - 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. 35 - CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI**

Il contratto verrà stipulato in forma di atto pubblico 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.

#### **ART. 36 - ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO**

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante.

Gli obblighi previsti dal "Codice di comportamento dei dipendenti" del Comune di Pisa vengono estesi, per quanto compatibili, al personale dell'impresa affidataria, la quale si impegna, in ordine al rispetto del vigente codice di comportamento adottato dal Comune di Pisa, nonché le linee guida Anac approvate con delibera n. 177/2020, ad adeguarsi agli adempimenti stabiliti con deliberazione di Giunta Comunale n. 179 del 05.08.2021 art.2, art.4 e art. 28 c.3, ed ad osservare e fare osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice.

#### **ALLEGATI:**

A – Planimetria ufficio IAT

B – Inventario

C – Documentazione fotografica



**PROCEDURA APERTA DI RILEVANZA EUROPEA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI PISA (CIG: 9326942406) PROGETTO DI RIASSORBIMENTO DEL PERSONALE**

**I sottoscritti:**

- Giacomo Billi

[REDACTED] in qualità di rappresentante legale di **CO&SO-Consortio per la Cooperazione e la Solidarietà – Consorzio di Cooperative Sociali – Società Cooperativa Sociale**, con sede in Firenze, Via Val di Pesa n.1

**IMPRESA MANDATARIA DEL COSTITUENDO RTI**

- Paolo Alongi

[REDACTED] in qualità di rappresentante legale di **DUOMO7 SRL** con sede in Pisa

piazza Del Duomo n. 7

**IMPRESA MANDANTE DEL COSTITUENDO RTI**

- Daniela Vianelli

[REDACTED] in qualità di rappresentante legale di **ITINERA PROGETTI E RICERCHE**

con sede Livorno Via Borra n. 35

**IMPRESA MANDANTE DEL COSTITUENDO RTI**

**DICHIARANO DI VOLER APPLICARE LA CLAUSOLA SOCIALE ED IN PARTICOLARE**

Essendo parte dell'RTI l'attuale gestore del servizio (Co&So e Duomo7 srl) , il RTI composto da Co&So, Duomo7 srl e Itinera Progetti e Ricerche intende riconfermare l'intero organico utilizzato, assicurando l'applicazione del medesimo contratto e delle medesime condizioni contrattuali (livelli di inquadramento, scatti di anzianità, indennità professionali).

L'elenco del personale attualmente impiegato nel servizio è il seguente:

	OPERATORE (nome e cognome)	RUOLO nel servizio	CCNL APPLICATO	LIVELLO RETRIBUTIVO	SCATTI ANZIANITA'
1	Operatore 1	Operatore Ufficio Informazioni Turistiche	COOP SOCIALE	C2	0
2	Operatore 2	Impiegata di Agenzia	TURISMO	4	1
3	Operatore 3	Impiegata di Agenzia	TURISMO	4	0
4	Operatore 4	Impiegata di Agenzia	TURISMO	4	0
5	Operatore 5	Impiegata di Agenzia	TURISMO	4	0

05/09/2022

I LEGALI RAPPRESENTANTI