



COMUNE DI CHIAVARI

~ Città Metropolitana di Genova ~

SETTORE 2

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL'UFFICIO DI INFORMAZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI CHIAVARI

Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione dell'Ufficio di Informazione Turistica del Comune di Chiavari.

Art. 2 – TIPOLOGIA DI GARA, IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO

La gara si svolgerà con la procedura di cui all'art. 36, c. 2, lett. b), del D.lgs. n. 50/2016. Procedura negoziata previo svolgimento di indagine di mercato ed acquisizione di manifestazioni di interesse.

C.P.V. 63513000-8 - "Servizi di informazione turistica"

L'affidamento ha una durata di anni 3 (tre) per l'importo complessivo di € 120.000,00 oltre I.V.A. (in misura di legge) e/o altre imposte e contributi di legge di cui € 0,00 oltre I.V.A. (in misura di legge) e/o altre imposte e contributi di legge per oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso.

Il termine iniziale, in particolare, decorre, alternativamente, dalla data del verbale di consegna del servizio o dalla data di stipula del contratto.

Art. 3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nella gestione del servizio di accoglienza e informazione turistica da svolgersi presso gli uffici IAT di Chiavari – con fornitura di personale con esperienza negli uffici front office e conoscenza di due lingue straniere, di cui una obbligatoriamente lingua inglese - di livello almeno B2 (per entrambe le lingue straniere), da dimostrarsi con possesso di idonea certificazione, e nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico stabilito dal Comune, secondo gli standard definiti dalla regolamentazione regionale (orari riportati sul sito del Comune di Chiavari);

Il servizio di accoglienza e informazione turistica dovrà essere svolto nel rispetto delle disposizioni dettate dalla Regione Liguria L. R. n. 28/2006 ed assicurando i seguenti servizi minimi:

- informazione e distribuzione di materiale promozionale sulle attrattive turistiche dell'ambito locale, degli ambiti territoriali limitrofi, della Città metropolitana e dell'intera Liguria;
- informazione sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva e di ristorazione;
- informazione dell'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita e di escursione personalizzati;

- collaborazione con le strutture ricettive di Chiavari e dei Comuni associati alla gestione dello IAT in modo da servire un servizio di accoglienza per i turisti che giungono sul territorio alla ricerca di una sistemazione;
- aggiornamento portali e siti internet del Comune;
- aggiornamento in tempo reale al Comune sulle problematiche del servizio di volta in volta riscontrate, sulle disponibilità di materiali e sulle richieste dell'utenza;
- affiancamento e monitoraggio come tutor, in accordo con i docenti, studenti provenienti da istituti superiori in stage,
- collaborare con gli uffici comunali ed, in particolare, con gli Uffici Turismo, Cultura e Sport per fornire in modo efficace ogni informazione riguardante le attività del Comune;
- collaborare con gli altri Comuni associati IAT in modo da avere tempestivamente e nel modo più completo possibile informazioni e pubblicazioni riguardanti l'accoglienza turistica, il territorio, le attività commerciali, gli eventi, le manifestazioni o qualsiasi altra informazione che possa essere di interesse comunale o intercomunale.

Art. 4 – LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L' Ufficio Informazioni turistiche è attualmente situato a piano terra della Torre Civica. La struttura è già arredata in maniera idonea e adeguata al servizio da svolgere. Eventuali modifiche dovranno essere sottoposte a insindacabile giudizio del Dirigente Responsabile del servizio.

Art. 5 – PERSONALE

Il personale addetto a fornire il servizio di informazione turistica, oltre ad essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado, deve avere una comprovata esperienza nell'erogazione delle informazioni al pubblico e oltre a conoscere la lingua italiana, dovrà conoscere almeno due lingue straniere, di cui una obbligatoriamente lingua inglese, di livello almeno B2 (per entrambe le lingue straniere) ed avere la capacità ad operare con strumenti informatici e telematici. Il personale addetto è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Art. 6 – OBBLIGHI ED ONERI DELL'AGGIUDICATARIO

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti o incaricati all'esecuzione del presente contratto, condizioni di lavoro e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro da applicarsi, alla data di presentazione dell'offerta, per categorie assimilabili e nelle località in cui i lavori stessi si svolgono. La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti vigenti sulla tutela, protezione, assicurazione, previdenza, assistenza e sicurezza fisica previste per i dipendenti.

La Ditta aggiudicataria sarà tenuta inoltre:

- a mantenere i locali e le attrezzature così come consegnati in modo da poterli riconsegnare al Comune, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità. Il personale della Ditta aggiudicataria, inoltre, è tenuto ad utilizzare le attrezzature messe a disposizione dall'Amministrazione Comunale secondo la diligenza del buon padre di famiglia.
- A rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Chiavari imputabili al personale addetto nel corso dello svolgimento del servizio.

- A rispondere in proprio di eventuali danni arrecati ai locali sede dell'ufficio di informazioni turistiche.
- Ad informare tempestivamente il Dirigente Responsabile per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato.
-

Art. 7 – DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DI RISCHI DA INTEREFRENZE (DUVRI)

Non essendo stati rilevati rischi da interferenze non si è ritenuto necessario predisporre il Documento di valutazione di Rischio da Interferenze (DUVRI), pertanto i costi relativi alla sicurezza risultano essere pari a zero.

Art. 8 – CONTROLLI E VERIFICHE

Il Comune di Chiavari avrà piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato nonché lo stato di manutenzione e conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e di quant'altro compreso nella gestione. L'aggiudicatario, per tutta la durata del contratto, è tenuto a consentire l'accesso ai locali alle persone autorizzate dal Comune.

Art. 9 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E PAGAMENTI

Il corrispettivo previsto per il servizio è determinato dall'importo offerto in sede di gara dalla ditta aggiudicataria e sarà corrisposto a presentazione di regolare fattura elettronica da parte dell'affidatario. Il pagamento sarà effettuato in rate mensili. Il Comune si impegna al pagamento entro 30 giorni dall'accettazione della fattura elettronica.

Art. 10 – SPESE

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese relative alla stipula del contratto.

Art. 11 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Genova, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

Art. 12 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'affidamento comporta la assunzione del ruolo di responsabile del trattamento, previa valutazione da parte della Stazione appaltante di quanto previsto dalla normativa europea in materia (Regolamento UE 2016/679).

Chiavari, 09.09.2019

Il Dirigente del Settore 2
Dott. Giancarlo SERRAO

