



COMUNE DI FANO

PROVINCIA DI PESARO E URBINO
Settore 7° Servizi Educativi – Cultura
Servizio Turismo

APPALTO DEL “SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA PRESSO I DUE PUNTI IAT COMUNALI, UBICATI IN ZONA PORTO ED A TORRETTE DI FANO, OLTRE AD ATTIVITA’ DI SUPPORTO AL SERVIZIO TURISMO FINALIZZATE ALLA PROMOZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO”.

CPV 79952000-2

CIG 8729627C15

CAPITOLATO TECNICO D’APPALTO

INDICE

- Art. 1 - Oggetto dell'appalto**
- Art. 2 - Termini e modalità di svolgimento del servizio**
- Art. 3 - Durata dell'appalto**
- Art. 4 - Obbligo di sopralluogo**
- Art. 5 - Luogo di esecuzione del servizio**
- Art. 6 - Valore dell'appalto**
- Art. 7 - Soggetti ammessi**
- Art. 8 - Requisiti richiesti per la partecipazione alla gara d'appalto**
- Art. 9 - Avalimento**
- Art. 10 - Procedura e criterio di aggiudicazione**
- Art. 11 - Aggiudicazione del servizio**
- Art. 12 - Accettazione delle condizioni di servizio e responsabilità della Ditta appaltatrice**
- Art. 13 - Obblighi della Ditta appaltatrice**
- Art. 14 - Obblighi e oneri dell'Amministrazione comunale**
- Art. 15 - Responsabilità, assicurazione e sinistri**
- Art. 16 - Stipula del contratto**
- Art. 17 - Corrispettivo**
- Art. 18 - Fatturazione e pagamento**
- Art. 19 - Revisione periodica del prezzo – Parametri**
- Art. 20 - Anticipazione del prezzo**
- Art. 21 - Esecuzione anticipata del contratto**
- Art. 22 - Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari**
- Art. 23 - Controlli e rilievi**
- Art. 24 - Sicurezza sui luoghi di lavoro D. Lgs. n. 81/2008**
- Art. 25 - Penalità per non corretta esecuzione del servizio**
- Art. 26 - Risoluzione del contratto**
- Art. 27 - Recesso**
- Art. 28 - Trattamento dati personali – Regolamento (UE) n. 2016/679**
- Art. 29 - Risarcimenti a carico della Ditta appaltatrice**
- Art. 30 - Garanzia definitiva**
- Art. 31 - Divieto di subappalto**
- Art. 32 - Controversie contrattuali**
- Art. 33 - Accettazione del Capitolato tecnico d'appalto**
- Art. 34 - Rinvio normativo**
- Art. 35 - Responsabile del Procedimento**

Capitolato tecnico d'appalto per la gestione del "Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica presso i due punti IAT Comunali, ubicati in zona Porto ed a Torrette di Fano, oltre ad attività di supporto al Servizio Turismo finalizzate alla promozione turistica del territorio".

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento in appalto della gestione dei due punti IAT indicati in oggetto, con conseguente espletamento di tutte le attività correlate al servizio di informazione ed accoglienza turistica, nonché delle attività di supporto al Servizio Turismo nella promozione del territorio e delle sue peculiarità.

Art. 1. Oggetto dell'appalto

1.1. Oggetto della prestazione è la gestione degli Uffici di Informazione ed Accoglienza Turistica per le attività specificate al punto A e le attività di promozione turistica a supporto del Servizio Turismo specificate al punto B.

A) gestione dei due Uffici IAT Comunali ubicati rispettivamente in zona porto ed a Torrette di Fano, per il periodo di apertura che intercorre, festivi inclusi, dal 1 giugno al 15 settembre degli anni 2021, 2022 e 2023, per attività che includono:

1. organizzazione e gestione degli sportelli di informazione ed accoglienza turistica tramite attività di front-office, volta a reperire, trattare e diffondere ogni informazione rilevante, con particolare riferimento alle peculiarità storiche, culturali, artistiche, enogastronomiche, naturalistiche, all'ospitalità, ai pubblici servizi ed alle iniziative turistiche, sportive, ricreative e culturali;
2. comunicazioni telefoniche, via mail e posta ordinaria;
3. attività di raccolta e distribuzione di materiale turistico promozionale all'utenza e, qualora si rendesse necessario, alle attività e/o strutture presenti nel Comune di Fano;
4. esposizione di materiale turistico promozionale della città e del territorio limitrofo, del calendario aggiornato degli eventi, nonché dei numeri di telefono maggiormente utili (guardia medica, pronto intervento, ecc.);
5. attività di back office, reperimento di dati e di informazioni relative al territorio comunale e circostante, reperimento dati di presenze ed arrivi, analisi dei flussi turistici;
6. attività di raccolta di informazioni sugli utenti, in indirizzari o archivi, da utilizzare unicamente a fini turistici, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale ed europea sul trattamento dei dati sensibili;
7. attività di vendita di gadget e di materiale promozionale riguardante la città di Fano;
8. gestione dei reclami turistici: raccolta e gestione delle schede reclamo compilate dai turisti in relazione a disagi e problematiche riscontrate durante il loro soggiorno nel territorio fanese, con invio quotidiano al Servizio Turismo;
9. attività di booking e prenotazione di servizi turistici;
10. gestione del servizio di informazioni telefonico "call & go" attivo dalle ore 9:00 alle ore 23:00, 7 giorni su 7;
11. elaborazione di report quindicinali sull'attività svolta e sui principali dati raccolti;
12. disponibilità all'organizzazione di briefing periodici volti all'aggiornamento ed alla programmazione delle attività oggetto di appalto, secondo le indicazioni fornite dal Servizio Turismo;
13. servizio di informazione ed accoglienza per i bambini, con informazioni specifiche sui Punti di Interesse ("Point of Interest - P.O.I.") riguardanti i bambini, sugli eventi ad essi dedicati, su attività e servizi pubblici e privati presenti in città che coinvolgono famiglie e bambini.

B) attività di supporto al Servizio Turismo per il periodo che intercorre dal 01/06/2021 31/12/2023, per l'espletamento dei servizi di seguito indicati:

1. supporto in tutte le attività di promozione turistica del territorio e delle sue peculiarità, poste in essere dal Servizio Turismo;
2. supporto nella gestione dei contatti con le varie associazioni, imprese, organizzazioni e privati per la creazione e gestione del Calendario "Eventi e Manifestazioni" e per tutte le attività connesse a valorizzare il turismo esperienziale;
3. gestione degli archivi fotografici e ricerca di immagini relative al territorio;
4. eventuale partecipazione ad iniziative promozionali turistiche del territorio, che potranno svolgersi anche in ambito extra-comunale, quali, a titolo esemplificativo, partecipazione ad eventi e fiere.

1.2. I servizi oggetto di appalto di cui al precedente comma, lettere A) e B) potranno essere svolti anche con sovrapposizione di orari. Per le modalità di svolgimento dei servizi, si rinvia al successivo articolo 2 del presente Capitolato tecnico.

1.3. Si riporta nella tabella riepilogativa sottostante, sinteticamente, il monte ore stimato dell'appalto relativo ai servizi richiesti:

Ore Lavoro Stimate	Coordinamento	IAT Porto	IAT Torrette	Servizio Turismo	Servizi Integrativi	Totale
Anno 2021	40	749	535	604	165	2.093
Anno 2022	50	749	535	845	110	2.289
Anno 2023	50	749	535	845	110	2.289
Totale	140	2.247	1.605	2.294	385	6.671

1.4. L'attività di coordinamento del servizio oggetto di appalto dovrà essere affidata ad un Responsabile del Progetto, come meglio specificato all'art. 13 del presente Capitolato tecnico.

1.5. La Stazione Appaltante si riserva di commissionare eventuali servizi integrativi in caso di necessità che si dovessero presentare in itinere, stimati in via preventiva come da prospetto sopra riportato.

1.6. Le attività gestite dai due uffici IAT Comunali ubicati rispettivamente in zona porto ed a Torrette di Fano, dovranno tenere conto dell'organizzazione e della gestione dei servizi del Centro IAT Regionale sito in Piazza XX Settembre, in modo tale da creare sinergia operativa e completezza d'informazione nell'espletamento dei servizi oggetto di appalto.

1.7. Qualora si rendesse necessario, il servizio potrà essere espletato anche presso l'Ufficio URP Comunale e/o qualora si assumesse la gestione diretta del Centro IAT Regionale sito in Piazza XX Settembre, la Ditta appaltatrice si impegnerà a supportare la gestione anche di tale ufficio, promuovendo le medesime attività oggetto del presente appalto ed alle medesime condizioni contrattuali ivi indicate.

Art. 2. Termini e modalità di svolgimento del servizio

2.1. Il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica, di cui al punto A (sedi IAT) ed al punto B (supporto al Servizio Turismo) del precedente articolo 1, dovrà essere svolto secondo le seguenti modalità:

Anno 2021

COORDINAMENTO

Periodo	Ore di lavoro complessive
01/06/2021 - 31/12/2021	40

IAT PORTO

Periodo	Giornate lavorative	Orario di apertura e chiusura	Orario lavorativo	Ore di lavoro complessive
01/06/2021-15/09/2021	107	Tutti i giorni 10:30 – 12:00 17:00 – 22:00 (festivi inclusi)	6½ h/giorno di front-office + ½ ora di back office	749

IAT TORRETTE

Periodo	Giornate lavorative	Orario di apertura e chiusura	Orario lavorativo	Ore di lavoro complessive
01/06/2021-15/09/2021	107	Tutti i giorni 17:30 – 22:00 (festivi inclusi)	4½ h/giorno di front-office + ½ ora di back office	535

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL SERVIZIO TURISMO

Periodo	Giornate lavorative	Orario d'Ufficio	Ore lavorative giornaliere	Ore di lavoro complessive
01/06/2021-31/12/2021	151	da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00	4	604

SERVIZI INTEGRATIVI

Periodo	Ore di lavoro stimate
01/06/2021 - 31/12/2021	165

Anno 2022

COORDINAMENTO

Periodo	Ore di lavoro complessive
01/01/2022 - 31/12/2022	50

IAT PORTO

Periodo	Giornate lavorative	Orario di apertura e chiusura	Orario lavorativo	Ore di lavoro complessive
01/06/2022-15/09/2022	107	Tutti i giorni 10:30 – 12:00 17:00 – 22:00 (festivi inclusi)	6½ h/giorno di front-office + ½ ora di back office	749

IAT TORRETTE

Periodo	Giornate lavorative	Orario di apertura e chiusura	Orario lavorativo	Ore di lavoro complessive
01/06/2022-15/09/2022	107	Tutti i giorni 17:30 – 22:00 (festivi inclusi)	4½ h/giorno di front-office + ½ ora di back office	535

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL SERVIZIO TURISMO

Periodo	Settimane lavorative	Orario d'Ufficio	Ore lavorative settimanali	Ore di lavoro complessive
01/06/2022-31/08/2022	13	da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00	20	260
dal 01/01/2022 al 31/05/2022 e dal 01/09/2022 al 31/12/2022	39	da lunedì a venerdì 10:00 - 13:00	15	585

SERVIZI INTEGRATIVI

Periodo	Ore di lavoro stimate
01/01/2022 - 31/12/2022	110

Anno 2023**COORDINAMENTO**

Periodo	Ore di lavoro complessive
01/01/2023 - 31/12/2023	50

IAT PORTO

Periodo	Giornate lavorative	Orario di apertura e chiusura	Orario lavorativo	Ore di lavoro complessive
01/06/2023-15/09/2023	107	Tutti i giorni 10:30 – 12:00 17:00 – 22:00 (festivi inclusi)	6½ h/giorno di front-office + ½ ora di back office	749

IAT TORRETTE

Periodo	Giornate lavorative	Orario di apertura e chiusura	Orario lavorativo	Ore di lavoro complessive
01/06/2023-15/09/2023	107	Tutti i giorni 17:30 – 22:00 (festivi inclusi)	4½ h/giorno di front-office + ½ ora di back office	535

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL SERVIZIO TURISMO

Periodo	Settimane lavorative	Orario d'Ufficio	Ore lavorative settimanali	Ore di lavoro complessive
01/06/2023-31/08/2023	13	da lunedì a venerdì 9:00 - 13:00	20	260
dal 01/01/2023 al 31/05/2023 e dal 01/09/2023 al 31/12/2023	39	da lunedì a venerdì 10:00 - 13:00	15	585

SERVIZI INTEGRATIVI

Periodo	Ore di lavoro stimate
01/01/2023 - 31/12/2023	110

2.2. Il servizio di informazioni telefonico “call & go” dovrà essere svolto quotidianamente dalle ore 9:00 alle ore 23:00, 7 giorni su 7, durante il periodo di apertura degli Uffici IAT Comunali, il cui costo è stato quantificato su base forfettaria giornaliera. Dovrà essere garantita, per l'intero periodo di svolgimento del servizio, la reperibilità per cellulare dedicato della persona ad esso assegnata. Il servizio “call & go” potrà essere svolto simultaneamente dal personale già in organico per i servizi oggetto di appalto.

2.3. Si precisa che i giorni e gli orari riportati nella sopra indicata tabella hanno carattere indicativo e potranno subire variazioni per eventuali esigenze che si dovessero presentare nel periodo di svolgimento del servizio richiesto.

2.4. I servizi integrativi saranno commissionati come indicato all'art. 1.5.

Art. 3. Durata dell'appalto

3.1. Il servizio dovrà essere garantito e funzionante presumibilmente a far data dal 1/06/2021 e fino al 31/12/2023, nel rispetto dei termini e delle modalità indicate nell'art. 2 del presente Capitolato tecnico.

3.2. L'affidamento si intende tacitamente risolto di diritto alla scadenza, senza formalità alcuna. E' vietato il tacito rinnovo.

Art. 4. Obbligo di sopralluogo

4.1. E' fatto obbligo ai concorrenti di effettuare un sopralluogo - a pena di esclusione dalla gara - delle sedi di lavoro oggetto del presente appalto, previo appuntamento con la Dott.ssa Chiara Catolfi del Servizio Turismo del Comune di Fano, al seguente numero telefonico: 0721.887617 oppure via e-mail all'indirizzo di posta elettronica chiara.catolfi@comune.fano.pu.it.

4.2. La presa visione potrà essere effettuata dal legale rappresentante o da un delegato della Ditta partecipante. Tali soggetti dovranno presentarsi nel rispetto del giorno e dell'ora indicati. Al termine della visita verrà rilasciato dalla Stazione Appaltante un attestato di avvenuto sopralluogo.

4.3. Il sopralluogo deve essere effettuato prima della formulazione dell'offerta, per prendere visione dei locali, delle attrezzature e per acquisire piena conoscenza di tutte le condizioni generali e particolari nelle quali i servizi dovranno essere svolti. Con la presentazione dell'offerta, la Ditta partecipante riconosce implicitamente di essersi resa pienamente informata sullo stato dei luoghi e di avere tenuto debito conto di tutte le condizioni ambientali e circostanziali che possono avere influenza sull'esecuzione del contratto. Conseguentemente, nessuna obiezione potrà essere sollevata per qualsiasi difficoltà dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del servizio oggetto di affidamento, in relazione ad una eventuale pretesa derivante dalla imperfetta acquisizione d'ogni elemento relativo alla natura dei luoghi e delle strutture di cui al presente appalto.

Art. 5. - Luogo di esecuzione del servizio

5.1. Il servizio dovrà essere effettuato presso i due punti IAT Comunali, ubicati rispettivamente presso l'area portuale in via Nazario Sauro n. 135 ed in località Torrette di Fano in via Boscomarina n. 11, nonché presso la sede dell'Ufficio Turismo Comunale, in Viale Cesare Battisti n. 10.

5.2. L'Amministrazione si riserva di individuare altre sedi di lavoro, sempre finalizzate allo svolgimento del servizio oggetto del presente Capitolato tecnico.

Art. 6. Valore dell'appalto

6.1. L'importo dell'appalto è così dettagliato:

- a) Importo a base d'asta, soggetto a ribasso: € 154.166,43;
- b) Oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso: € 706,62;
- c) Imponibile: € 154.873,05;
- d) Iva: € 34.072,08;
- e) Importo Iva inclusa: € 188.945,13.

	Importo a base d'asta, soggetto a ribasso	Oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso	Imponibile	Iva	Importo complessivo
Gestione servizi IAT e attività di supporto al Servizio Turismo (anno 2021)	€ 48.610,29	€ 221,64	€ 48.831,93	€ 10.743,02	€ 59.574,95

Gestione servizi IAT e attività di supporto al Servizio Turismo (anno 2022)	€ 52.778,07	€ 242,49	€ 53.020,56	€ 11.664,53	€ 64.685,09
Gestione servizi IAT e attività di supporto al Servizio Turismo (anno 2023)	€ 52.778,07	€ 242,49	€ 53.020,56	€ 11.664,53	€ 64.685,09
Totale complessivo gestione servizi IAT e attività di supporto al Servizio Turismo (anni 2021, 2022 e 2023)	€ 154.166,43	€ 706,62	€ 154.873,05	€ 34.072,08	€ 188.945,13

6.2. Nella determinazione del valore economico dell'appalto sono stati previsti altri costi, oltre quello stimato per il personale, connessi con l'organizzazione dei servizi: spese generali, oneri aggiuntivi per la sicurezza a carico della ditta concorrente, utile d'impresa.

6.3. Il costo orario del personale è stato definito prendendo a riferimento il CCNL Turismo con relativi livelli di inquadramento e le tabelle ministeriali per il valore economico.

6.4. La Stazione Appaltante si riserva di chiedere all'esecutore dell'appalto una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto che l'esecutore è tenuto ad eseguire alle stesse condizioni del contratto originario, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del "Codice degli Appalti".

6.5. Non sono dovuti risarcimenti, indennità o rimborsi, a causa di riduzione delle prestazioni derivanti dalla variazione del fabbisogno effettivo rispetto a quello presunto, per cause di forza maggiore non imputabili alla Stazione Appaltante.

6.6. L'offerta economica sarà effettuata sul valore complessivo a base d'asta, pari ad € 154.166,43, tramite compilazione del modello "scheda di offerta economica".

6.7. Il monte ore individuato è puramente indicativo e formulato ai soli fini della presentazione dell'offerta, inoltre non è impegnativo e vincolante per la Stazione Appaltante.

Art. 7. Soggetti ammessi

7.1. La partecipazione è riservata ai soggetti abilitati a fornire il servizio di cui al precedente art. 1 nella piattaforma elettronica destinata alle acquisizioni al di sotto della soglia di rilievo comunitario presso il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) gestito da Consip S.p.A. al sito www.acquistinretepa.it alla categoria "Servizi di Organizzazione Eventi" che abbiano manifestato il loro interesse ad essere invitati alla gara in oggetto.

7.2. Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti di cui all'art. 45 del "Codice degli Appalti" in

forma singola o associata ai sensi degli artt. 47 e 48 del medesimo “Codice degli Appalti”, nonché le associazioni di volontariato a condizione che siano in possesso dei requisiti sanciti dalla normativa prevista dal Terzo settore di cui al Decreto Legislativo n. 117 del 3 luglio 2017.

7.3. I partecipanti devono essere in possesso dei requisiti indicati al successivo punto 8 del presente Capitolato tecnico.

7.4. Nel caso di costituzione in raggruppamento o in consorzio, devono essere specificate le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati. I consorzi sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre, a questi ultimi è fatto divieto di partecipare in qualsiasi altra forma, alla medesima gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio che il consorziato. E' altresì vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento, o di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora partecipino alla gara medesima in raggruppamento.

I partecipanti al raggruppamento dovranno specificare le quote di esecuzione del servizio che saranno svolte da ciascun soggetto.

Ciascuna impresa facente parte del raggruppamento dovrà comunque essere in possesso dei requisiti richiesti per la quota del servizio che intenderà eseguire, nella relativa misura.

La composizione del raggruppamento che ha partecipato alla gara non può essere variata dopo la presentazione dell'offerta, salvo i casi di cui dell'art. 48, commi 17 e 18, del D. Lgs. 50/2016. Eventuali variazioni successive alla presentazione della domanda di partecipazione devono far salva la sussistenza dei requisiti generali speciali previsti dal Capitolato tecnico.

Art. 8. - Requisiti richiesti per la partecipazione alla gara d'appalto

8.1. Requisiti generali:

a) i soggetti partecipanti devono trasmettere alla Stazione Appaltante apposita autocertificazione in cui dichiarano, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, sotto la propria esclusiva responsabilità e consapevoli delle sanzioni previste dalla legislazione penale e dalle leggi speciali in materia di falsità degli atti, con espresso riferimento all'impresa che rappresentano, di non trovarsi nelle condizioni di esclusione dalla partecipazione alle gare di appalto e di stipula dei relativi contratti di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.;

b) insussistenza delle condizioni di cui all'art. 53, comma 16 ter, del D. Lgs. n. 165/2001 o che siano incorsi, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrattare con la Pubblica Amministrazione.

8.2. Requisiti di idoneità professionale (art. 83, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 50/2016):

a) i soggetti partecipanti devono essere iscritti nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.) e svolgere un'attività coerente con le prestazioni richieste dal presente Capitolato tecnico, ovvero possedere finalità statutarie idonee e compatibili con l'oggetto dell'appalto. Per i soggetti del Terzo settore non è richiesta l'iscrizione alla C.C.I.A.A. ma agli appositi registri previsti dalla normativa ad essi applicabile, fermo restando che devono svolgere un'attività coerente con le prestazioni richieste dal presente Capitolato tecnico, ovvero possedere finalità statutarie idonee e compatibili con l'oggetto dell'appalto.

b) Se Cooperative o Consorzi di cooperative, è richiesta l'iscrizione all'Albo delle Società Cooperative.

c) Iscrizione ed abilitazione al Mepa – Catalogo “Servizi di organizzazione eventi”.

8.3. Requisiti economico-finanziari (art. 83, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 50/2016):

A) aver realizzato un fatturato globale d'impresa nel triennio precedente (2017, 2018 e 2019) di

importo non inferiore ad € 300.000,00 Iva esclusa. Tale richiesta è motivata quale garanzia dell'affidabilità economica dell'appaltatore, con riferimento alle dimensioni ed al volume d'affari dell'azienda rapportate al valore presunto dell'appalto.

B) aver realizzato nel triennio precedente (2017, 2018 e 2019) un fatturato minimo specifico per servizi resi nel settore di attività oggetto dell'appalto (gestione Uffici IAT e gestione di servizi di informazione turistica) non inferiore ad € 100.000,00. A tal fine, occorre presentare un elenco dei principali servizi resi nel predetto ambito, indicando la tipologia del servizio svolto, committente pubblico/privato e relativo indirizzo, valore (Iva esclusa), con l'indicazione dell'assenza di risoluzione contrattuale per colpa.

8.4. Requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 83, comma 1, lettera c) del D. Lgs. 50/2016): il personale addetto al servizio, dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- conoscenza di almeno due lingue straniere di cui una obbligatoriamente l'inglese e l'altra a scelta tra tedesco, francese, russo e spagnolo. Le certificazioni linguistiche, rilasciate a livello europeo, in riferimento al "Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment", devono essere dichiarate dai soggetti interessati tramite apposita autocertificazione e non potranno essere inferiori al Livello C1 (*Proficient User*), per la lingua inglese, e al livello "B1" (*Independent User*) per le altre lingue;
- avere prestato con buon esito servizi di gestione dei punti IAT e servizi di informazione al pubblico presso Enti pubblici per n. 60 (sessanta) giorni complessivi nel periodo dal 01/01/2016 al 31/12/2020, anche non consecutivi.

8.5. Disposizioni particolari per R.T.I. e Consorzi.

- i predetti requisiti di carattere generale dovranno essere posseduti da ognuna delle imprese raggruppate;
- i requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico dovranno essere posseduti nella misura minima del 40% in capo all'impresa mandataria-delegataria e nella misura minima del 10% in capo a ciascuna delle imprese mandanti-deleganti, fermo restando il possesso dei requisiti nella misura complessivamente richiesta. La mandataria in ogni caso deve possedere i requisiti in misura maggioritaria.
- i partecipanti al raggruppamento dovranno specificare le parti e le quote di esecuzione del servizio. Ciascuna impresa facente parte del Raggruppamento dovrà comunque essere in possesso dei requisiti richiesti per la quota del servizio che intenderà eseguire, nella relativa misura.
- le referenze bancarie (in quanto requisito soggettivo) devono essere possedute e prodotte da tutti i componenti.

Nel caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) del Codice il requisito economico-finanziario e tecnico-organizzativo deve essere posseduto direttamente dal Consorzio ai sensi di quanto previsto dall'art. 47 del Codice.

Nel caso di Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice il requisito economico-finanziario e tecnico-organizzativo potrà essere posseduto direttamente dal Consorzio ai sensi di quanto previsto dall'art. 47 del Codice o come previsto al comma 2 del richiamato articolo.

8.6. L'affidatario dichiara di avere la disponibilità di una sede operativa nel territorio comunale, ovvero, in caso contrario, di impegnarsi a dotarsene.

Art. 9. Avalimento

9.1. Ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'operatore economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e

professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c) del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

9.2. Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale.

9.3. Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria. Il concorrente e l'ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto. E' ammesso l'avvalimento di più ausiliarie. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

9.4. Ai sensi dell'art. 89, comma 7, del Codice, a pena di esclusione, non è consentito che l'ausiliaria presti avvalimento per più di un concorrente e che partecipino alla gara sia l'ausiliaria che l'impresa che si avvale dei requisiti.

L'ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

L'ausiliaria di un concorrente può essere indicata, quale subappaltatore.

Si specifica che nel caso di avvalimento del requisito di natura tecnica, il prestito non può essere generico, ma deve comportare il trasferimento, dall'ausiliario all'ausiliato, delle competenze tecniche acquisite con le precedenti esperienze.

9.5. Nel caso di dichiarazioni mendaci si procede all'esclusione del concorrente e all'escussione della garanzia ai sensi dell'art. 89, comma 1, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12, del Codice.

Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la Stazione Appaltante impone, ai sensi dell'art. 89, comma 3, del Codice, al concorrente di sostituire l'ausiliaria.

9.6. In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria, il Responsabile del procedimento di gara comunica l'esigenza al RUP, il quale richiede per iscritto al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo per l'adempimento, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, il DGUE della nuova ausiliaria nonché il nuovo contratto di avvalimento).

In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la Stazione Appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

9.7. E' sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta.

La mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'impresa ausiliaria non è sanabile in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

Art. 10. Procedura e criterio di aggiudicazione

10.1. Offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, di cui all'art. 95, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni, i cui elementi di valutazione sono di seguito indicati.

10.2. L'offerta economicamente più vantaggiosa verrà valutata da apposita Commissione giudicatrice, costituita ai sensi dell'art. 15 del vigente Regolamento Comunale per la disciplina dei contratti, in base agli elementi indicati nella tabella sottostante.

10.3. Alle offerte sarà attribuito un punteggio complessivo massimo pari a 100, come dettagliato, assegnando al fattore qualità (offerta tecnica) fino ad un massimo di 80 punti ed al fattore prezzo (offerta economica) fino ad un massimo di 20 punti secondo le seguenti modalità:

Parametro	Max punti assegnabili

1. Modello organizzativo per la gestione del servizio oggetto di appalto		10
1.1 Metodologia di coordinamento del servizio con particolare riferimento alle modalità di relazione e operatività del Responsabile del Progetto.	3	
1.2 Modalità organizzative e tempi di sostituzione adottati allo scopo di evitare interruzioni nell'erogazione dei servizi.	3	
1.3 Grado di flessibilità rispetto ad aperture anticipate, posticipate, serali e/o festive.	4	
2. Qualifiche professionali, selezione, formazione e aggiornamento del personale		15
2.1 Personale (max n. 4 considerabili a punteggio) con conoscenza di altre lingue, a partire dal livello B1(<i>independent user</i>), oltre le due obbligatorie. (2 punti x operatore con conoscenza di almeno 3 lingue, comprese quelle di cui al punto 8.4. del presente bando).	8	
2.2 Modalità di formazione e aggiornamento del personale (quantità di ore/anno garantite per operatore, numero operatori coinvolti, argomenti proposti, metodologia didattica).	5	
2.3 Criteri di selezione per il reclutamento del nuovo personale assunto (modalità di valutazione dei titoli di studio e delle esperienze professionali pregresse).	2	
3. Attività di front-office per servizio di accoglienza del turista		8

3.1 Dettagliata descrizione del progetto di accoglienza turistica volto alla erogazione dei servizi al turista.	5	
3.2 Modalità di profilazione degli utenti: raccolta, trattamento e diffusione delle informazioni turistiche e tempistiche di risposta all'utenza.	3	
4. Sviluppo dei progetti in relazione alle attività strategiche dell'Ente		34
4.1 Modalità di valorizzazione degli asset di prodotto individuati nel "Piano Strategico per il Turismo" e loro ricaduta sul sistema economico territoriale.	6	
4.2 Modalità di valorizzazione del "City Brand" della Città di Fano.	4	
4.3 Modalità di organizzazione e gestione di una rete stabile che coinvolga categorie produttive e operatori locali.	8	
4.4 Descrizione analitica di specifiche attività rivolte a bambini ed adolescenti, di supporto al turismo "Family".	4	
4.5 Descrizione delle sinergie attivabili con i principali eventi turistici della città, con le associazioni culturali e con le altre realtà locali.	8	
4.6 Sviluppo di un progetto di animazione turistica realizzato e gestito autonomamente dalla Ditta partecipante.	4	
5. Attività di booking e di prenotazione di servizi turistici, attività di vendita gadgets e materiale turistico promozionale	4	4
6. Proposta di attrezzature e strumenti funzionali al miglioramento della qualità dei servizi dell'Ente	3	3
7. Servizi e progetti integrativi, innovativi, migliorativi rispetto alle prescrizioni di cui al Capitolato ed inclusi nel prezzo complessivo dell'offerta	6	6
PUNTEGGIO TOTALE MAX	80	80

Le cartelle in formato A4 e per un massimo di 25 facciate si intendono compilate nel modo

seguinte: margine sinistro 3.80, margine destro 3.80, interlinea singola, 50 righe per pagina, carattere Times New Roman, dimensione 14, spaziatura normale, oltre ad eventuali allegati purché meramente esplicativi come ad esempio grafici, tabelle, prospetti. Le diverse parti del progetto dovranno essere articolate in modo che gli indicatori richiesti dall'offerta tecnica risultino chiaramente rilevabili.

Ogni componente della Commissione attribuirà il punteggio assegnando un valore compreso tra 0 e 1, espresso in centesimi, a ciascun sub-indicatore, come segue:

Coefficiente di rispondenza delle offerte rispetto ai parametri valutativi

Coefficiente 1,00 Valutazione ottimo	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto approfondito, adeguato, molto significativo ed esaustivo, ben definito, ben articolato e qualificante rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,90 Valutazione distinto	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto significativo, completo e definito rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,80 Valutazione buono	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto significativo e completo rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,70 Valutazione discreto	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto significativo ma non completo rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,60 Valutazione sufficiente	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto limitato agli elementi essenziali e più evidenti rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,50 Valutazione superficiale	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto parziale rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,40 Valutazione scarso	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto scarso, parziale e frammentario rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,30 Valutazione insufficiente	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto superficiale e incompleto rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,20 Valutazione gravemente insufficiente	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto non adeguato rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,10 Valutazione completamente fuori tema	Giudizio sintetico: l'elemento valutato è ritenuto non coerente e inadatto rispetto ai mandati previsti dal Capitolato
Coefficiente 0,00 Argomento non trattato	=====

La media dei coefficienti variabili da 1 a 0, attribuiti discrezionalmente dai singoli Commissari e non sindacabili, verrà moltiplicata per i fattori ponderali ovvero per i singoli punti assegnati a ciascuno degli indicatori sopra indicati.

Il punteggio complessivo attribuito a ciascuna offerta tecnica sarà dato dalla somma dei singoli punti attribuiti a ciascun indicatore. Terminato il calcolo del punteggio attribuito a ciascun progetto tecnico, la Commissione Giudicatrice procederà alla riparametrazione dei punteggi, attribuendo 80 punti al concorrente con il punteggio totale più alto ed agli altri il punteggio in proporzione lineare.

10.4. All'offerta con il prezzo più basso verrà attribuito il punteggio massimo di **20 punti**.

10.5. Alle altre offerte verranno attribuiti punteggi inversamente proporzionali secondo la seguente formula:

$$\frac{\text{offerta più bassa}}{\text{importo di ogni offerta}} \times 20$$

10.6. Non sono ammesse offerte di importo uguale o superiore al prezzo stabilito a base d'asta.

10.7. Il concorrente deve indicare in calce all'offerta economica il CCNL che intende applicare.

Art. 11. Aggiudicazione del servizio

11.1. La Stazione Appaltante si riserva di aggiudicare il servizio anche in presenza di una sola offerta valida.

11.2. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione del servizio qualora non siano ritenute congrue od opportune le offerte presentate, senza che le Ditte partecipanti alla presente procedura possano sollevare eccezione alcuna.

11.3. In caso di offerte con pari punteggio si procederà a sorteggio.

11.4. La Commissione giudicatrice potrà richiedere alle Ditte partecipanti, nel corso della valutazione degli elaborati, tutte le precisazioni e le delucidazioni ritenute necessarie alla formulazione di un giudizio obiettivo, in un'ottica comparativa delle offerte pervenute.

11.5. La prestazione del servizio è indivisibile, non sono ammesse offerte parziali.

11.6. Nel caso in cui l'offerta tecnica della Ditta partecipante non raggiungerà un punteggio minimo pari a 56, non si procederà all'apertura della busta contenente l'offerta economica.

Art. 12. Accettazione delle condizioni di servizio e responsabilità della Ditta appaltatrice

12.1. Presentando l'offerta la Ditta appaltatrice si assoggetta alle condizioni ed alle penalità previste dal presente documento e si uniforma alle vigenti disposizioni.

12.2. La Ditta appaltatrice è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente Capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di appalto e di diritto del lavoro.

12.3. La Ditta appaltatrice ha l'obbligo di fornire alla Stazione Appaltante, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività dell'ottemperanza di cui al precedente comma 12.2.

12.4. Nella conduzione e gestione dei servizi, la Ditta appaltatrice dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati. E' obbligo della Ditta appaltatrice adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli addetti ai lavori, dei cittadini e di chiunque altro fruiscia della struttura e dei servizi di informazione ed accoglienza turistica. In caso di danni provocati da dolo o colpa grave della Ditta appaltatrice o di suoi dipendenti, la Stazione Appaltante si riserva il

diritto di risolvere il contratto in danno all'aggiudicatario.

12.5. Qualora nel corso dei servizi affidati si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, la Ditta appaltatrice deve darne tempestiva comunicazione al Responsabile del Procedimento del Servizio Turismo, d'ora in avanti "Responsabile" della Stazione Appaltante e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

12.6. La Ditta appaltatrice, deve assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge e deve osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, esonerando la Stazione Appaltante da qualsiasi responsabilità.

Art. 13 – Obblighi della Ditta appaltatrice

13.1. La Ditta appaltatrice si impegna a rispettare le attività oggetto del contratto di cui al presente Capitolato tecnico, secondo le indicazioni operative fornite dal Servizio Turismo Comunale.

13.2. La Ditta appaltatrice dovrà:

- a) garantire tutti i servizi oggetto del presente Capitolato per i periodi e secondo le condizioni indicate;
- b) rispettare nella impostazione e nella realizzazione dei servizi quanto dichiarato nel progetto sulla cui base è avvenuta l'aggiudicazione;
- c) nominare, con oneri a suo carico, un Responsabile del Progetto, dotato di potere decisionale in nome e per conto della Ditta appaltatrice, che sarà l'interlocutore con il "Responsabile" della Stazione Appaltante per le richieste di informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale;
- d) garantire il rispetto delle normative previste in materia di emergenza sanitaria;
- e) sanificare i locali e le attrezzature adibiti al servizio presso i n. 2 punti IAT Comunali ubicati rispettivamente in zona porto ed a Torrette di Fano, nonché reperire materiali e detergenti idonei all'espletamento di tale funzione, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali anti-Covid-19.

Nello specifico, il Responsabile del Progetto dovrà:

- svolgere attività di coordinamento del servizio oggetto di appalto;
- essere presente sui luoghi di lavoro nei casi di rilevante necessità individuati dal Servizio Turismo Comunale e comunque garantire sempre la pronta reperibilità telefonica. In caso di sua assenza, dovrà essere garantita analoga presenza e reperibilità da un supplente di fiducia;
- collaborare con la Stazione Appaltante per qualsiasi aspetto inerente l'appalto e gli adempimenti previsti dalle norme di sicurezza;
- monitorare ogni fase dell'appalto affinché sia conforme a quanto stabilito dai documenti contrattuali e, in modo particolare, da quanto previsto nel Capitolato tecnico;
- garantire che il personale impiegato sia costantemente e adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni alle quali è assegnato;
- segnalare tempestivamente eventuali cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento dei servizi.

13.3. L'elenco degli operatori stabilmente adibiti all'espletamento del servizio nonché di quelli da adibire ad eventuali sostituzioni deve essere comunicato in forma scritta (anche via e-mail) al "Responsabile" della Stazione Appaltante, entro 20 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione. Tale elenco dovrà essere aggiornato da parte della Ditta appaltatrice, adottando le modalità sopra indicate, in caso di trasferimenti, dimissioni o sostituzioni anche a causa di malattia, ferie o infortunio, nonché nei casi di sostituzione definitiva. Le sostituzioni, definitive o temporanee, sono autorizzate soltanto con personale avente gli stessi requisiti professionali del personale sostituito.

13.4. In caso di sospensione del servizio per cause di forza maggiore o di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi, la Ditta appaltatrice si impegna ad informare tempestivamente il "Responsabile" della Stazione Appaltante. Lo sciopero del personale dipendente della Ditta appaltatrice deve essere comunicato con almeno 48 ore di preavviso.

13.5. Deve essere garantita, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività oggetto del presente appalto.

13.6. Deve essere garantito il rispetto della puntualità dei giorni ed orari di lavoro.

13.7. Deve essere attuata, nei confronti del personale dipendente e, se cooperativa o raggruppamento di imprese, anche nei confronti dei soci o delle società raggruppate, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili – alla data di stipulazione del contratto – alla categoria di appartenenza nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, nonché a versare con la regolarità prevista dalle norme di settore i contributi di legge in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. Gli obblighi suddetti sussistono anche se la Ditta appaltatrice non sia aderente ad associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato alla Ditta appaltatrice.

13.8. La Ditta appaltatrice è responsabile, sia verso la Stazione Appaltante sia verso terzi, dell'esecuzione di tutti i servizi assunti. Essa è pure responsabile dell'operato e del contegno dei suoi dipendenti. Il personale dovrà mantenere un contegno corretto, riguardoso e rispettoso delle particolari condizioni nelle quali il servizio si svolge. La Ditta appaltatrice dovrà rispondere per i propri dipendenti che non osservassero modi seri o cortesi o fossero trascurati o assumessero un comportamento irrispettoso od usassero un comportamento riprovevole. Qualora, nonostante le segnalazioni e le richieste dell'Amministrazione Comunale appaltante in ordine alla cattiva condotta del personale, quest'ultimo continuasse nel suo comportamento scorretto, verrebbe a crearsi motivo di richiesta di sostituzione immediata del personale suddetto.

13.9. Gli operatori devono rispettare tutte le disposizioni ed assolvere a tutti gli adempimenti e prescrizioni previsti dal vigente Piano per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, nonché dalle direttive attuative dello stesso. Devono altresì espletare i servizi sopra indicati nel rispetto di quanto previsto dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici - a norma dell'art. 54 del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 - di cui al D.P.R. n. 62/2013 integrato con deliberazione della Giunta Comunale n. 503 del 30/12/2013. Dovranno essere rispettati, in particolare, i principi di uguaglianza, imparzialità, cortesia, efficienza ed efficacia, trasparenza, chiarezza ed esaustività dell'informazione.

Art. 14. Obblighi e oneri dell'Amministrazione Comunale

14.1. Gli indirizzi e le linee operative da seguire nella gestione del servizio appaltato, sono di competenza dell'Amministrazione Comunale.

14.2. L'Amministrazione Comunale si impegna a mettere la Ditta appaltatrice nelle condizioni di svolgere correttamente il servizio oggetto dell'appalto, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

14.3. E' di competenza dell'Amministrazione Comunale l'onere relativo a:

- a) utenze (luce, acqua, condizionamento climatico, ecc.)
- b) pulizie ordinarie e straordinarie presso le sedi oggetto di appalto;
- c) manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici, degli arredi e delle attrezzature adibite al servizio;
- d) fornitura e manutenzione di software e hardware (computer e pacchetti applicativi informatici, stampante, apparecchio telefonico e linea di collegamento internet).

Art. 15. Responsabilità, assicurazione e sinistri

15.1. Il servizio s'intende esercitato a tutto rischio e pericolo dell'Impresa esercente a mezzo di personale ed organizzazione propri. L'impresa si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità, inerente lo svolgimento delle prestazioni, che possano derivare da inconvenienti e danni causati all'utente o a terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale ed i suoi obbligati da ogni e qualsiasi responsabilità penale, civile ed amministrativa, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienze da parte dell'Amministrazione Comunale stessa. L'Amministrazione Comunale è altresì esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dell'Impresa Aggiudicataria, per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio, intendendosi al riguardo che ogni eventuale onere è già compreso nel corrispettivo del contratto.

15.2. E' obbligo dell'Impresa Aggiudicataria adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la corretta esecuzione delle prestazioni e per evitare ogni rischio agli utenti e al personale, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati.

15.3. L'impresa deve, in caso di danno materiale, provvedere senza indugio ed a proprie spese alla riparazione e sostituzione dei danni causati; l'Amministrazione Comunale è autorizzata a rivalersi delle eventuali spese sostenute trattenendo l'importo sul corrispettivo di prima scadenza oppure, in caso di non capienza, sulla cauzione.

15.4. E' fatto obbligo di provvedere, da parte dell'aggiudicatario, all'assicurazione di responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro per danni a persone o a cose conseguenti all'attività prestata, con un massimale non inferiore a € 500.000,00 per tutto il periodo contrattuale. Tale polizza é a copertura di eventuali danni causati agli utenti, ai dipendenti comunali, ai prestatori di lavoro e a terzi, da qualsiasi atto o negligenza derivante da azioni poste in essere dall'Impresa Aggiudicataria durante l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto. La documentazione probatoria relativa alle assicurazioni deve essere esibita all'atto della sottoscrizione del contratto e, della stessa, l'Amministrazione Comunale provvederà a trattenere copia.

Art. 16. Stipula del contratto

16.1. Il contratto sarà stipulato in conformità all'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n. 50/2016 direttamente sulla piattaforma del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (Mepa).

16.2. Tutte le spese inerenti, conseguenti e comunque connesse con la stipula del contratto sono a carico della Ditta appaltatrice.

Art. 17. Corrispettivo

17.1. Il servizio sarà compensato sulla base delle tariffe orarie contrattuali moltiplicato per le ore di servizio effettivamente svolte, ovvero su base forfettaria a seconda della natura del servizio, così come determinato nel presente Capitolato tecnico.

Art. 18. Fatturazione e pagamento

18.1. Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato su presentazione di regolari fatture mensili con l'indicazione del numero di ore effettivamente svolte e del numero degli operatori incaricati per ciascun servizio professionale oggetto di affidamento.

18.2. Le fatture, posticipate, dovranno essere corredate dal foglio di firma delle presenze del personale che ha prestato servizio nel mese di riferimento.

18.3. Nel caso di Raggruppamento Temporaneo di Impresa, le fatture dovranno essere emesse esclusivamente dalla Società capofila.

18.4. Le fatture dovranno essere inviate con modalità elettronica ed intestate a “Comune di Fano – Settore Servizi Educativi e Cultura Turismo - Servizio Turismo” e dovranno contenere i dati amministrativi contabili forniti dal “Responsabile” della Stazione Appaltante. Tali fatture saranno liquidate dal Servizio Turismo, previa verifica della rispondenza con i servizi effettivamente resi.

18.5. La Stazione Appaltante, prima di avviare le procedure di liquidazione, disporrà le verifiche di legge in ordine alla regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale, tramite richiesta del Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) presso i soggetti preposti all'accertamento, nei termini e modi prescritti dalle norme vigenti in materia.

18.6. Il positivo riscontro dei requisiti di cui al precedente comma 18.5, condiziona l'ammissione al pagamento delle fatture mensili da parte della Stazione Appaltante. Le procedure di liquidazione verranno avviate entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.), pervenuto con espresso parere regolare dei rispettivi Istituti Inps e Inail.

Art. 19 – Revisione periodica del prezzo – Parametri

19.1. I prezzi di cui all'offerta aggiudicata rimarranno fermi per tutto il primo anno di durata del contratto. A partire dal secondo anno del contratto la Stazione Appaltante e la Ditta appaltatrice potranno contrattare, per il periodo residuo, un aggiornamento dei prezzi sulla base dell'indice ISTAT/FOI pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tali revisioni nei limiti di cui all'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, saranno operate sulla base di istruttoria condotta dal “Responsabile” della Stazione Appaltante al quale dovrà essere rivolta l'istanza da parte della Ditta appaltatrice e saranno riconosciute a partire dal ricevimento della richiesta di revisione, con riferimento al servizio non ancora effettuato.

Art. 20 – Anticipazione del prezzo

20.1. Ricorrendone i presupposti, l'Amministrazione Comunale provvederà all'anticipazione del prezzo di cui all'art. 35, comma 18, del D. Lgs. 50/2016 corrispondendo all'inizio di ciascun anno l'importo pari al 20% del valore annuo stimato dell'appalto.

Art. 21 – Esecuzione anticipata del contratto

21.1. La consegna del servizio potrà avvenire anche sotto riserva di legge e la Ditta aggiudicataria dovrà avviare il servizio, su richiesta della Stazione Appaltante, anche in pendenza della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D. Lgs. 50/2016 e dell'art. 4, comma 1, del D. L. n. 76/2020 (Decreto Semplificazioni) convertito con la Legge n. 120/2020. In tal caso, la data in cui la

consegna del servizio avviene, dovrà farsi risultare da specifico verbale sottoscritto dal “Responsabile” della Stazione Appaltante e dal Legale Rappresentante dell’operatore economico aggiudicatario.

Art. 22. Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

22.1. L’appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’art. 3 della Legge n. 136 del 13 Agosto 2010 e successive modifiche ed integrazioni.

22.2. Ai sensi dell’art. 3 della Legge n. 136 del 13 Agosto 2010, le modalità di pagamento inerenti le prestazioni oggetto dell’appalto dovranno avvenire utilizzando unicamente conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, a commesse pubbliche, pena la nullità assoluta del contratto.

22.3. Ai sensi della sopra citata normativa, resta pertanto a carico della Ditta appaltatrice la comunicazione alla Stazione Appaltante degli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche se non in via esclusiva, entro sette giorni dalla loro accensione, o nello stesso termine nel caso di conti correnti già esistenti dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, con le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. La Ditta appaltatrice si impegna altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

22.4. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto dovranno essere registrati su conti correnti dedicati ed essere effettuati, salvo quelli previsti al comma 3, dell’art. 3, della suddetta Legge n. 136/2010, tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento purché idonei a consentire la tracciabilità delle operazioni effettuate.

22.5. Ogni bonifico bancario o postale effettuato con le suddette modalità, dovrà riportare l’applicazione del C.I.G. (Codice Identificativo Gara) e, se presente, del C.U.P. (Codice Unico del presente Progetto).

Art. 23. Controlli e rilievi

23.1. La vigilanza sul servizio di cui al presente Capitolato tecnico, competerà al personale con funzioni di responsabilità del Servizio Turismo Comunale, per tutto il periodo di affidamento dell’appalto, con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei. Detto personale potrà conseguentemente disporre, in qualsiasi momento ed a propria discrezione, l’ispezione di attrezzature, locali e di quant’altro faccia parte dell’organizzazione del servizio, al fine di accertare l’osservanza di tutte le norme vigenti e di tutte le disposizioni stabilite nel presente Capitolato. La Ditta appaltatrice è tenuta a prestare tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti e la relativa documentazione.

Art. 24. Sicurezza sui luoghi di lavoro D. Lgs. n. 81/2008

24.1. La Ditta appaltatrice è tenuta al pieno e totale rispetto della normativa in materia di “Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”, di cui al Decreto Legislativo n. 81 del 9 Aprile 2008 e successive modifiche ed integrazioni, nonché delle normative collegate ed indica il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.) che si dovrà coordinare con quello

della Stazione Appaltante.

24.2. La Ditta appaltatrice è tenuta al rispetto dell'art. 26 del Decreto Legislativo n. 81/2008, nonché alla redazione ed aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi previsto ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera a) del Decreto Legislativo n. 81/2008 ed a fornire ai propri lavoratori inseriti nel servizio i necessari dispositivi di protezione individuale, adeguata formazione, informazione ed addestramento, nonché ad assicurare ogni altro adempimento previsto ai sensi della normativa in oggetto.

24.3. Per l'attività oggetto di appalto, di natura intellettuale, non è prevista la redazione del D.U.V.R.I. (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze) in quanto non sussistono rischi interferenziali pericolosi.

Art. 25. Penalità per non corretta esecuzione del servizio

25.1. In relazione all'esecuzione del contratto, con riferimento alle condizioni come meglio specificate nei precedenti articoli, sono qualificati come inadempimenti, qualora non siano causati da situazioni imprevedibili, i fatti, gli atti ed i comportamenti, per ciascuno dei quali è prevista specifica penalità, di seguito classificati:

Inadempimento	Penalità
Mancata apertura degli Uffici nei giorni prestabiliti	- € 100,00 ogni ora per le prime 5 ore. - € 200,00 dalla sesta ora, ricomprendendo in tale penalità anche le prime cinque.

Art. 26. Risoluzione del contratto

26.1. Oltre a quanto previsto dagli artt. 1453 e seguenti del Codice Civile, questo Ente potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del predetto Codice, previa dichiarazione da comunicarsi alla Ditta appaltatrice per iscritto e senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, nei seguenti casi:

- a) accertamento della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dalla Ditta appaltatrice per l'abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (Mepa) e di qualsiasi altra dichiarazione/autocertificazione concernente il presente appalto e, altresì, accertamento del fatto che sia venuta meno la veridicità delle suddette dichiarazioni;
- b) condanna di taluno dei componenti l'organo di amministrazione o dell'amministratore delegato o del direttore generale o del responsabile tecnico della Ditta appaltatrice, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero assoggettamento dei medesimi alle misure restrittive previste dalla normativa antimafia;
- c) difformità delle caratteristiche dei servizi offerti rispetto a quanto previsto dal contratto;
- d) violazione del dovere di riservatezza;
- e) azioni giudiziarie contro la Ditta appaltatrice per la violazione di diritti di brevetto, autore, marchio e, in generale, di privativa altrui;
- f) nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza l'indicazione del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della

Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 4 del 7 luglio 2011;
g) mancato rispetto, oltre le 10 ore, degli orari di apertura degli Uffici;
h) danni provocati da dolo o colpa grave, riscontrati durante l'espletamento del servizio.

26.2. In caso di ottenimento del Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) della Ditta appaltatrice con esito irregolare per due volte consecutive, la Stazione Appaltante avrà il diritto di risolvere il contratto, previa contestazione degli addebiti al fornitore e assegnazione a quest'ultimo di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle relative controdeduzioni.

Art. 27. Recesso

27.1. Qualora la Ditta appaltatrice dovesse recedere dal contratto prima della scadenza prevista, senza giustificato motivo, la Stazione Appaltante avrà facoltà di avanzare relativa azione di risarcimento danni. Sarà inoltre addebitata alla Ditta appaltatrice la maggiore spesa derivante dall'assegnazione dell'appalto ad altra Ditta.

27.2. La Stazione Appaltante ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, mediante comunicazione scritta da inviare alla Ditta appaltatrice, nei casi di:

- a) giusta causa;
- b) reiterati inadempimenti della Ditta appaltatrice, anche se non gravi.

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

- a) qualora sia stato depositato contro la Ditta appaltatrice un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione coatta, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari della Ditta appaltatrice;
- b) in caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti la Ditta appaltatrice, che abbiano incidenza sull'esecuzione del contratto;
- c) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

27.4. Dalla data di efficacia del recesso, la Ditta appaltatrice dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Stazione Appaltante.

27.5. In caso di recesso della Stazione Appaltante, la Ditta appaltatrice ha diritto al pagamento delle prestazioni effettuate, purché eseguite correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo;

27.6. La Stazione Appaltante potrà recedere con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi alla Ditta appaltatrice per iscritto, purché tenga indenne quest'ultima delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.

27.7. Resta inteso che in caso di cessazione dell'efficacia del contratto, per qualsiasi motivo essa avvenga, la Ditta appaltatrice sarà tenuta a prestare la massima collaborazione affinché possa essere garantita la continuità nella erogazione dei servizi oggetto del contratto.

Art. 28. Trattamento dati personali – Regolamento (UE) n. 2016/679

28.1 I dati, gli elementi ed ogni informazione acquisiti in sede di offerta sono utilizzati dalla Stazione Appaltante esclusivamente ai fini del presente procedimento di gara, garantendone l'assoluta sicurezza e riservatezza, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

28.2. Il Comune di Fano è titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente procedura di appalto.

28.3. La Ditta appaltatrice, in quanto affidataria del servizio oggetto di appalto, è Responsabile esterno del trattamento dei dati ed a tal fine indica, prima della sottoscrizione del contratto, il soggetto in possesso dei necessari requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità idonei a garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia, ivi compreso il profilo della sicurezza.

28.4. Il predetto Responsabile:

- a) opera nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, delle istruzioni stabilite al presente articolo ed a quelle ulteriori che dovessero essere impartite dalla Stazione Appaltante;
- b) attua le misure di sicurezza fisiche, organizzative, logiche necessarie per la protezione dei dati;
- c) è tenuto a designare gli incaricati fornendo loro le relative istruzioni;
- d) consegna alla Stazione Appaltante copia della designazione e delle istruzioni fornite agli incaricati, entro 5 giorni antecedenti la sottoscrizione del contratto o dal momento di eventuali sostituzioni/integrazioni;
- e) provvede ad abilitare e disabilitare gli incaricati, secondo le prescrizioni normative vigenti.

28.5. La Ditta appaltatrice, il Responsabile e gli incaricati, procederanno al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni di seguito precisate ed a quelle ulteriori che dovessero essere impartite verbalmente o per iscritto;

- a) i dati trasmessi dalla Stazione Appaltante e/o raccolti direttamente dagli utenti o di cui la Ditta appaltatrice sia venuta comunque a conoscenza nelle fasi di espletamento del servizio, devono essere trattati solo ed esclusivamente per le finalità connesse al corretto espletamento dei servizi affidati e nel pieno e totale rispetto della vigente normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati;
- b) è fatto divieto di comunicare dati sensibili e particolari a terzi (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza degli assistiti, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare);
- c) è fatto divieto di diffondere dati se non in forma anonima e secondo le indicazioni fornite dal titolare;
- d) la Ditta appaltatrice dovrà adottare le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso sia con riferimento agli archivi cartacei che a quelli informatici;
- e) i dati dovranno essere conservati per il tempo strettamente necessario connesso esclusivamente alla gestione del servizio oggetto di affidamento; a tale fine la Ditta appaltatrice si impegna, alla conclusione del contratto, a consegnare i dati alla Stazione Appaltante entro 30 giorni, senza conservarne copia alcuna, né come banca dati elettronica, né in forma cartacea.

28.6. Oltre alle ipotesi di responsabilità penale, la Ditta appaltatrice è comunque tenuta al risarcimento del danno provocato agli interessati in violazione della normativa in essere, relativa al trattamento dei dati.

Art. 29. Risarcimenti a carico della Ditta appaltatrice

29.1. La Ditta appaltatrice risponde direttamente di tutti gli eventuali danni arrecati a persone e/o cose che risultassero generati dal personale da essa dipendente o da altri operatori che a qualsiasi titolo prestano la loro opera per conto dell'appaltatore.

29.2. La Ditta appaltatrice dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti od oggetti danneggiati.

29.3. L'accertamento dei danni sarà effettuato dalla Stazione Appaltante in contraddittorio con i rappresentanti della Ditta appaltatrice. Nel caso di loro assenza si procederà agli accertamenti in presenza di due testimoni, anche dipendenti della Stazione Appaltante, senza che la Ditta appaltatrice possa sollevare eccezione alcuna.

Art. 30. Garanzia definitiva

30.1. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del "Codice degli Appalti", a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento del servizio oggetto del presente appalto, il soggetto aggiudicatario dovrà costituire una garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3, pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20% l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

30.2. La garanzia fideiussoria può essere rilasciata dai soggetti di cui all'art. 93, comma 3, del "Codice degli Appalti" e deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

30.3. La garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento dei lavori o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione. L'ammontare residuo, pari al 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

30.4. Sono nulle le eventuali pattuizioni contrarie o in deroga. Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga, costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.

30.5. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto o la concessione al concorrente che segue in graduatoria.

30.6. La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di conclusione del servizio oggetto dell'appalto.

Art. 31. Divieto di subappalto

31.1. Il subappalto è consentito nei limiti di cui all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

Le ipotesi di cessione di azienda (o ramo di azienda), atti di trasformazione, fusione e scissione, trasferimento o affitto di azienda relativi alla Ditta appaltatrice sono disciplinate dall'art. 106 del Codice degli Appalti. In tali casi la prosecuzione del contratto è autorizzata dal committente entro 60 giorni solari dalla relativa richiesta previa verifica del possesso dei requisiti di ordine generale, di

idoneità professionale e di capacità economica, finanziaria, tecnica e professionale previsti in sede di gara in capo al soggetto subentrante.

Art. 32. Controversie contrattuali

32.1. Qualsiasi questione dovesse insorgere tra la Stazione Appaltante e la Ditta appaltatrice in ordine all'esecuzione dei servizi concessi, verrà deferita al giudizio di tre arbitri, nominati uno dalla Stazione Appaltante, uno dalla Ditta appaltatrice ed uno dal Presidente del Tribunale di Pesaro, i quali decideranno senza formalità di giudizio.

32.2. La decisione arbitrale sarà inappellabile. Le parti rinunciano al ricorso all'autorità giudiziaria ordinaria. Le spese del giudizio saranno anticipate dalla parte che avrà avanzato domanda di arbitrato. La decisione degli arbitri si estende alle conseguenti spese di giudizio arbitrale.

Art. 33. Accettazione del Capitolato tecnico d'appalto

33.1. La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le clausole e condizioni previste nel presente Capitolato tecnico d'appalto.

Art. 34. Rinvio normativo

34.1. Per quanto non previsto nel presente Capitolato tecnico, si applicano le disposizioni in materia contemplate dalla normativa vigente, oltre alle disposizioni contenute nel Codice Civile. Si applicheranno inoltre le Leggi ed i Regolamenti che potrebbero essere eventualmente emanati nel corso del contratto (comprese le norme regolamentari comunali e le ordinanze municipali) aventi attinenza con i servizi oggetto dell'appalto.

Art. 35. Responsabile del Procedimento

35.1. Il Responsabile del Procedimento in ordine alla procedura di affidamento di cui al presente Capitolato tecnico d'appalto, è il dott. Danilo Carbonari, Funzionario P.O. Settore Servizi Educativi – Cultura e Turismo: mail danilo.carbonari@comune.fano.pu.it, tel. 0721887413.