



**CITTÀ DI MASSAFRA**

**Provincia di Taranto**

**3^ Ripartizione- Servizi alla persona: sociali, educativi e culturali**

**Municipio "F. Bruno" via R. Livatino snc**

**74016 Massafra**

**CAPITOLATO SPECIALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE  
E ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.) DEL COMUNE DI MASSAFRA UBICATO  
IN PIAZZA GARIBALDI, MEDIANTE LA MODALITA' DEL CO-MARKETING**

**INDICE**

ART. 1	<b>OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO</b>
ART. 2	<b>LOCALI E DOTAZIONI</b>
ART. 3	<b>MODALITA' DEL CO - MARKETING</b>
ART. 4	<b>DURATA DEL SERVIZIO</b>
ART. 5	<b>PERSONALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO</b>
ART. 6	<b>OBBLIGHI E DOVERI DELL'AGGIUDICATARIO</b>
ART. 7	<b>RESPONSABILITA' GESTIONALE E ASSICURATIVA</b>
ART. 8	<b>COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE</b>
ART. 9	<b>VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</b>
Art. 10	<b>RISOLUZIONE DEL CONTRATTO</b>
ART. 11	<b>CESSIONE E SUBAPPALTO</b>
ART. 12	<b>RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>
ART. 13	<b>CONTROVERSIE</b>
ART. 14	<b>RINVIO A NORME VIGENTI</b>
ART. 15	<b>ALLEGATI</b>

## ART. 1 - OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Oggetto dell'affidamento è la gestione dell'Ufficio IAT (Informazione Accoglienza e Assistenza Turistica) del Comune di Massafra, sito in Piazza Garibaldi, la cui attività consiste nell'erogare un servizio di front office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo lifestyle verso tutti gli ospiti che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale.

Il servizio deve essere svolto secondo i principi contenuti nella Carta dei Servizi e nelle Linee Guida regionali **allegati A) e B)**.

L'Ufficio IAT dovrà garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di "guest satisfaction" secondo le indicazioni fornite da Puglia Promozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.

L'offerta turistica che il gestore promuoverà sono: monumenti, musei, insediamenti rupestri, scavi archeologici, chiese, località aventi particolare valore paesaggistico e/o naturalistico, fornendo le relative informazioni storiche, artistiche e culturali.

**Più specificatamente, i servizi richiesti sono:**

- ✚ **Servizi di custodia e front-office dell'Ufficio IAT** (mediante proprio personale) secondo i seguenti orari:

1 Aprile – 30 Settembre	Lun – Dom	09,00 – 13.00 / 15.00 - 22,00
1 Ottobre – 31 Marzo	Lun – Dom	10,00 – 13,00 e 15,00 – 20,00

• L'Amministrazione comunale si riserva, unilateralmente, di imporre orari diversi e più estesi in previsione di eventi di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, Festa Patronale, Festività Natalizie) o di ponti festivi al momento non prevedibili;

- ✚ **Attività di informazione** destinate a far conoscere : i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita ed alla permanenza sul territorio comunale, iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero che si svolgono nel Comune di Massafra, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori;
- ✚ **Attività di accoglienza**, ovvero tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio. E' fatto divieto di dare informazioni di tipo preferenziale;
- ✚ **Distribuzione gratuita ai turisti di materiale informativo** messo a disposizione dal Comune ed altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc..). Il materiale fornito da operatori turistici privati del territorio o di produzione autonoma dovrà essere sottoposto a visione del Comune prima della esposizione e distribuzione al pubblico;
- ✚ **organizzazione**, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, **di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale**;
- ✚ **collaborazione con il Comune di Massafra** per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi;
- ✚ **collaborazione con il Comune di Massafra** per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione di coordinamento che svolge l'Istituzione Comunale.
- ✚ **utilizzo, aggiornamento e alimentazione del sistema informativo regionale turistico** secondo le linee guida emanate dalla "Carta dei servizi" di "Puglia Promozione", del portale web [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it);
- ✚ **Aggiornamento della pagina on line dedicata a cultura e turismo a Massafra sul portale web comunale:** [www.comunedimassafra.it](http://www.comunedimassafra.it)

I servizi dovranno essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti.

## ART. 2 - LOCALI E DOTAZIONI

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'Ufficio IAT messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale al piano terra del Palazzo di Città, sito in Piazza Garibaldi.

L'Amministrazione Comunale consegna al gestore, l'Ufficio IAT con le relative pertinenze, arredato e completo di utensili e attrezzature tecniche.

L'Amministrazione Comunale consegna al gestore, l'Ufficio IAT con le relative pertinenze, arredato e

completo di utensili e attrezzature tecniche, indicati in apposito elenco che verrà redatto in sede di insediamento

All'affidatario verranno addebitate le differenze di inventario riscontrate alla scadenza della convenzione. L'aggiudicatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; risponde di eventuali danni derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo.

### **ART.3 - MODALITA' DEL CO-MARKETING.**

Nello svolgimento delle predette attività al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, l'Amministrazione comunale intende consentire iniziative di co-marketing.

L'Amministrazione, pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 7 delle Linee Guida regionali, riserva all'affidatario la possibilità di utilizzare a titolo gratuito aree concordate all'interno degli Infopoint per la esposizione e la vendita di prodotti o servizi.

In particolare l'affidatario del servizio, nel rispetto della normativa vigente, previo placet dell'Amministrazione Comunale e di Pugliapromozione, potrà - assumendosene ogni onere di carattere amministrativo commerciale e fiscale- esercitare all'interno dell'Ufficio IAT, una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici. In particolare potrà svolgere, previa supervisione del Comune su quanto posto in vendita, attività di Bookshop, un servizio di vendita cartoline, poster, gadget, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, conservazione e restauro dei beni culturali. La vendita dovrà riguardare in particolar modo, guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della città e della regione, pubblicazioni di didattica museale e di itinerari culturali territoriali. E' concessa anche la vendita in merchandising legato alle produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo, ma anche giochi, e giocattoli.

**I proventi di tale attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario.**

### **ART.4 - DURATA DEL SERVIZIO**

Il servizio avrà la durata di due anni dal momento della sottoscrizione del contratto e potrà essere rinnovato per altri due anni alle medesime condizioni qui previste.

Entrambe le parti hanno facoltà di recedere, in qualsiasi momento e con decisione motivata, dal contratto, con un preavviso da darsi da una parte all'altra di almeno due mesi, da comunicare a mezzo lettera raccomandata AR o posta elettronica certificata (PEC).

L'Amministrazione si riserva di effettuare verifiche finalizzate a valutare l'andamento della gestione.

### **ART.5 - PERSONALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO.**

L'attività dovrà essere svolta da personale qualificato avente un'ottima conoscenza delle lingue, in particolare inglese.

L'affidatario dovrà avvalersi di almeno tre figure professionali aventi i seguenti titoli di studio e requisiti:

Responsabile Tecnico	Laureato in discipline turistiche, umanistiche, storico-artistiche o architettoniche. Esperienza pluriennale nel settore turistico-culturale. Il Responsabile tecnico coordinerà le attività del gruppo di lavoro.
Addetti al servizio di informazioni ed accoglienza turistica	Il personale da destinare al servizio di front-desk dell'ufficio IAT dovrà possedere i seguenti requisiti minimi documentabili: <ul style="list-style-type: none"><li>- Titolo di studio: diploma di maturità di scuola media superiore;</li><li>- Capacità di operare con strumenti informatici e telematici;</li><li>- buona attitudine nelle relazioni con il pubblico;</li><li>- profonda conoscenza del territorio e delle sue risorse turistiche;</li><li>- ottima conoscenza della lingua italiana, scritta e parlata;</li><li>- buona conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata</li></ul>

L'affidatario è tenuto a comunicare l'elenco del personale all'inizio dell'attività e a comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione.

### **ART. 6 - OBBLIGHI E DOVERI DELL'AGGIUDICATARIO**

Le prestazioni che gli Uffici IAT dovranno garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella dell'allegata Carta dei Servizi, punto 4.

Dette prestazioni dovranno essere rese in linea con i principi cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità

**In particolare il soggetto aggiudicatario:**

- non dovrà avere rapporti diretti e/o indiretti di qualsiasi tipo con imprese turistiche quali ad esempio strutture ricettive, della ristorazione e della intermediazione (tour operator e/o agenzie di viaggio);
- non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne o altri mezzi di comunicazione, la propria presenza all'interno dell'ufficio di informazione turistica;
- non dovrà accettare qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti, in cambio delle prestazioni effettuate, salvo quanto previsto dal precedente articolo art. 3;
- dovrà mantenere aperto l'Ufficio IAT secondo gli orari di apertura dei propri sportelli concordati con l'Amministrazione Comunale, e resi noti al pubblico. Gli orari stabiliti su base stagionale, sono imm modificabili e vengono comunicati a Pugliapromozione per l'aggiornamento delle comunicazioni sul portale turistico e sui materiali informativi;
- in relazione alle prescrizioni generali contenute nella normativa riguardante la sicurezza sui luoghi di lavoro, dovrà dichiarare di essere a conoscenza dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08 e di avere acquisito a proprio carico i necessari dispositivi di protezione individuale. L'affidatario dovrà inoltre fornire e fare utilizzare, al proprio personale, i mezzi di protezione individuali, le attrezzature e le apparecchiature secondo le norme di prevenzione dei rischi inclusa la tessera di riconoscimento di cui all'art. 26, co.8 del D.Lgs. n. 81/08;
- è facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti all'interno della struttura, con il conseguente obbligo da parte dell'affidatario di impegnarsi nell'attività di formazione, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori;
- dovrà approvvigionarsi del materiale informativo presso gli uffici comunali, ogni qualvolta si renda necessario, fermo restando che l'Ufficio IAT non può – per motivo alcuno – rimanere sprovvisto di tale materiale per causa imputabile all'aggiudicatario medesimo;
- si impegna a contribuire – collaborando attivamente con gli uffici comunali – al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo. Si impegna altresì a garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio.
- deve presentare periodicamente report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza e mettere regolarmente a disposizione del Comune di Massafra, anche su formato digitale, tutti i dati raccolti

**ART. 7- RESPONSABILITA' GESTIONALE E ASSICURATIVA**

L'affidatario è altresì tenuto a garantire 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.

Tale copertura dovrà avere per massimali quelli di seguito indicati:

- € 500.000,00.= per sinistro;  € 500.000,00.= per persona;  € 500.000,00.= per danni a cose
- Esso si impegna a rispondere per tutta la durata della convenzione, dei danni comunque e da chiunque causati all'immobile, agli impianti, attrezzature ed arredi dell'intera struttura, concessi in uso dall'Amministrazione Comunale.

**ART. 8 . COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

Sono a carico dell'Amministrazione:

- oneri relativi alle utenze dei locali dello IAT (luce, telefono),
- pulizia settimanale e manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti. Costituiscono interventi di ordinaria manutenzione quelli che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture dell'edificio e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti.
- esenzione delle tasse ed oneri comunali di affissione per la pubblicità delle attività e programmazione dell'Ufficio IAT .

L'Amministrazione si riserva di affidare al soggetto aggiudicatario, tramite procedura negoziale, eventuali risorse per l'attivazione di servizi particolari e aggiuntivi.

#### **ART. 9 - VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il Comune di Massafra, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il gestore nulla possa eccepire, può effettuare, in qualsiasi momento, verifiche e controlli circa il perfetto andamento della gestione e l'osservanza da parte del gestore, di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato e nelle Linee Guida regionali.

Qualora si verificassero, da parte dell'affidatario, inadempimenti tali da far ritenere insoddisfacente il servizio o, più in generale, inadempimenti alle disposizioni contenute nel presente capitolato o nelle Linee Guida o in qualsiasi normativa vigente in materia, l'Amministrazione Comunale potrà fissare un congruo termine entro il quale il gestore dovrà conformarsi, nonché produrre le proprie controdeduzioni.

Qualora non vengano prodotte giustificazioni o il gestore non ottemperi entro il termine stabilito, l'Amministrazione risolve il rapporto, procedendo nei confronti del gestore alla determinazione dei danni eventualmente sofferti, e agendo per il pieno risarcimento dei danni eventualmente subiti.

Nel caso di risoluzione del rapporto per inadempimento dell'affidatario, l'Amministrazione al fine di garantire comunque la prosecuzione del servizio, è autorizzata, qualora non decida di gestirlo direttamente, ad instaurare un nuovo rapporto di collaborazione con quel soggetto che in sede di gara abbia presentato la proposta progettuale di attività più conveniente dopo quella prodotta dal soggetto dichiarato inadempiente.

#### **ART. 10- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Oltre a quanto previsto dall'art. 1453 del Codice Civile, costituiscono motivo per la risoluzione espressa del rapporto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi: messa in liquidazione o in altri casi di cessione dell'attività ad altri da parte dell'affidatario; abbandono del servizio o interruzione non motivata; subappalto del servizio; violazione delle norme di sicurezza e prevenzione; gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamenti nonché delle norme del presente capitolato.

Nelle ipotesi suindicate, il rapporto sarà risolto di diritto, con effetto immediato.

La risoluzione del rapporto per colpa, comporta l'obbligo dell'affidatario al risarcimento dei danni.

In caso di risoluzione, il gestore non avrà diritto ad indennizzo alcuno.

La risoluzione del contratto è disposta di diritto qualora il gestore cessi di possedere i requisiti che gli consentano di contrarre con la Pubblica Amministrazione.

#### **ART. 11- CESSIONE E SUBAPPALTO**

E' vietato al gestore di cedere o subappaltare ad altri l'esecuzione di tutte o di una parte delle prestazioni contrattuali senza il preventivo consenso scritto dall'Amministrazione, pena l'immediata risoluzione del contratto.

In caso di qualsiasi infrazione al presente articolo commessa dal subappaltatore occulto, unico responsabile, verso il Comune di Massafra e verso terzi, è individuato nel gestore.

#### **ART. 12 - RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Comune di Massafra e il gestore si impegnano ad osservare reciprocamente le disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.lgs. 196/03 sulla tutela delle persone e di altri soggetti, rispetto al trattamento dei dati personali.

I dati personali relativi ai soggetti partecipanti, saranno trattati anche con mezzi informatici da parte del Comune di Massafra, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, per i soli fini inerenti la presente procedura di gara. I dati medesimi saranno pubblicizzati in sede di aggiudicazione o di eventuale contenzioso nelle misure e con i limiti stabiliti dalla normativa vigente. In ogni caso, in relazione ai dati forniti il gestore potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

#### **ART. 13- CONTROVERSIE**

In caso di controversia tra il gestore ed il Comune di Massafra circa l'interpretazione e l'esecuzione del servizio e del presente Capitolato, le parti si attiveranno secondo buona fede per la composizione bonaria della controversia. Ove non si addivenga all'accordo amichevole, ogni controversia resterà devoluta alla giurisdizione esclusiva del giudice ordinario. A tale scopo viene stabilita la competenza esclusiva del foro di Taranto. In nessun caso l'insorgere di controversie in ordine all'interpretazione ed all'esecuzione delle prestazioni indicate nella convenzione potrà giustificare la sospensione od il rifiuto dell'esecuzione del servizio.

**ART. 14- RINVIO A NORME VIGENTI**

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa riferimento al Codice Civile, nonché alle disposizioni legislative statali, regionali e comunitarie vigenti in materia.

**ART. 15- ALLEGATI**

Al presente Capitolato Speciale d'Appalto è allegato, per formarne parte integrante e sostanziale, la Carta dei Servizi degli uffici IAT della PUGLIA (allegato A), le Linee Guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia (allegato B)