

## COMUNE DI SONCINO

### CAPITOLATO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'UFFICIO DI INFORMAZIONE, PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E DELLA GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA DELLA ROCCA SFORZESCA

#### ARTICOLO 1

##### **Oggetto dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione dell'Ufficio di Promozione, Informazione e Accoglienza turistica e della gestione della biglietteria della Rocca Sforzesca del Comune di Soncino.

#### ARTICOLO 2

##### **Termini e modalità di svolgimento dei servizi e attività**

Il Comune di Soncino affida il servizio in argomento per un periodo di 2 anni a decorrere dall'1.1.2024 al 31.12.2025.

I servizi dovranno essere forniti tenendo conto che l'orario di apertura al pubblico è previsto con la seguente articolazione oraria:

##### *Gennaio-febbraio-marzo-novembre-dicembre*

Dal martedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Sabato, domenica e festivi dalle ore 10,00 alle ore 12,30 e dalle ore 14:30 alle ore 17,00

##### *Da aprile a ottobre*

Dal martedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Sabato, domenica e festivi dalle ore 10,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00

La ditta affidataria assicurerà il servizio anche negli orari di chiusura per lo svolgimento, su prenotazione, di visite guidate o altre attività ivi organizzate.

La 4<sup>a</sup> domenica di maggio e la 4<sup>a</sup> domenica di ottobre, il lunedì dell'Angelo dovrà essere garantita l'apertura in via continuativa rispettivamente dalle ore 10-19 e dalle ore 10-17.

La Rocca resterà chiusa per consentire eventuali manutenzioni per una settimana nel mese di gennaio. I giorni esatti saranno comunicati con 15 giorni di anticipo.

L'Amministrazione, in caso di necessità e in relazione alle proprie esigenze, concorderà con la ditta affidataria di articolare diversamente l'orario dei servizi; dette variazioni saranno definite con almeno 7 giorni di anticipo.

Nei giorni festivi, NEL PERIODO DA APRILE A OTTOBRE, su richiesta dell'amministrazione comunale, dovrà essere assicurata la presenza pomeridiana di un addetto al controllo del possesso del biglietto di accesso alla Rocca.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

L'importo complessivo stimato dell'affidamento in oggetto è pari a €. 60.000,00,(al netto dell'Iva) complessivo per i due anni, da definire in base al numero delle ore effettivamente prestate.

### **ARTICOLO 3**

#### **Servizi di gestione dell'ufficio di informazione, promozione e accoglienza turistica**

Attraverso il servizio di informazione turistica dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa al territorio del Comune di Soncino e, più in generale, alla Provincia di Cremona e alla Regione Lombardia.

Il servizio di informazione turistica sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate (comprendenti di prezzi, orari e accessibilità) su risorse storico-artistiche e naturalistiche, itinerari turistici, eventi e manifestazioni e quanto altro utile a garantire la massima valorizzazione delle risorse del territorio.

Il servizio di informazione sarà svolto anche rispondendo a richieste che potranno pervenire tramite posta elettronica, sito web, social. Dovrà inoltre provvedere alla diffusione di materiale informativo sulle risorse del territorio e per la promozione di eventi a carattere locale.

Il servizio di promozione turistica prevede lo sviluppo di strategie che mettano in relazione proposte di intervento finalizzate alla valorizzazione dei beni culturali e naturali e al miglioramento del sistema dell'accoglienza.

Il piano di promozione e le azioni intraprese per il suo sviluppo devono comunque uniformarsi agli indirizzi approvati dal Comune di Soncino.

Gli obiettivi principali dell'attività di promozione turistica sono:

- rafforzare l'immagine del territorio incrementandone la visibilità e la commerciabilità a favore del turismo culturale ed ambientale;
- migliorare la percezione di qualità dell'offerta turistica, implementando e organizzando la mappa dei servizi disponibili e contribuendo all'integrazione dei settori culturali, ambientali ed enogastronomici;

Il personale dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza turistica dovrà altresì:

- svolgere una funzione strategica per l'immagine del territorio consentendo di informare/comunicare le attività promosse dall'Amministrazione
- fornire dati analitici da utilizzare per attuare strategie di pianificazione adeguate e per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale.
- distribuire materiale informativo
- rendere disponibili, presso l'ufficio, apposite schede che possano incoraggiare il visitatore ad esprimere la sua valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi;
- raccogliere le schede di valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio e rielaborarle statisticamente;
- monitorare eventuali reclami di turisti, problematiche legate ai servizi in questione e alla domanda turistica.
- sbrigare la corrispondenza indirizzata all'ufficio, con relativa spedizione delle eventuali risposte e degli eventuali opuscoli richiesti;
- aggiornare il sito dell'Ufficio Turistico e dei Borghi più belli d'Italia (l'ufficio Cultura fornirà le informazioni necessarie in merito ad eventi organizzati o autorizzati dal Comune)
- fornire assistenza all'Amministrazione Comunale, alle Associazioni locali, nonché alle associazioni in generale, che organizzino attività ed iniziative di interesse culturale e turistico.
- partecipare in rappresentanza della Città di Soncino ad eventi o manifestazioni culturali di promozione del turismo (ad esempio Bit, Borghi più belli d'Italia,...) previo rimborso delle spese sostenute.

#### **Servizi di gestione della biglietteria della Rocca**

- apertura e chiusura della Rocca Sforzesca negli orari di apertura al pubblico;

- apertura della biglietteria negli orari di apertura al pubblico: il servizio di biglietteria consiste nella vendita e distribuzione dei biglietti d'ingresso secondo le modalità previste dalle norme vigenti e sulla base delle tariffe fissate dall'Amministrazione e dovrà essere attivo secondo gli orari stabiliti di apertura al pubblico. In particolare la ditta affidataria provvederà alle seguenti attività:
- presidio della biglietteria e consegna ai visitatori dei biglietti d'ingresso;
- incasso dei corrispettivi derivanti dall'emissione dei biglietti, che saranno versati **mensilmente entro il 15 del mese successivo** presso la Tesoreria Comunale di Soncino;
- invio al Comune mensilmente delle rilevazioni statistiche relative al mese precedente sui visitatori, sulla distribuzione quotidiana delle visite e sugli introiti;
- apertura per visite prenotate al di fuori del normale orario, in particolare nel periodo scolastico;
- presenza durante riprese televisive, foto cinematografiche ed altri eventi autorizzati;
- garanzia di apertura della Rocca per nr. 5 eventi serali (a titolo di esempio concerti della Banda Musicale, Notte Romantica, etc.), con impiego di personale per un massimo di h. 3 ciascuno e nr. 5 eventi della durata di 1 o 2 giornate (a titolo di esempio: Rievocazione Storica, Halloween, Gruppo Arcieri, etc) con impiego di personale per un massimo di 6 ore per evento, su richiesta dell'Amministrazione Comunale e in orari compresi tra le 7,00 e l'1,00 del giorno successivo
- rimozione quotidiana di eventuali rifiuti eventualmente abbandonati dai visitatori;

#### **ARTICOLO 4**

##### **Resoconto**

Con cadenza semestrale l'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica dovrà presentare una relazione al Comune relativa allo svolgimento del servizio, nella quale dovranno essere riportate informazioni sul numero di contatti intercorsi, tipologie di richieste, gradimento del servizio e segnalazioni, affinché possano essere eventualmente oggetto di discussione e confronto per programmare il miglioramento del servizio.

#### **ARTICOLO 5**

##### **Sede del Servizio**

Il Servizio di informazione e accoglienza turistica si svolgerà presso la biglietteria della Rocca sita in Largo Cattaneo.

#### **ARTICOLO 6**

##### **Obblighi rispetto al personale**

Il personale destinato ai servizi oggetto del presente bando dovrà essere adeguato alla natura ed alle caratteristiche del servizio da eseguire.

L'affidatario dovrà garantire costantemente la dotazione di personale indicata salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno; dovrà inoltre essere in regola con gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale assunto.

La ditta aggiudicataria è tenuta alla precisa osservanza del contratto collettivo di lavoro applicabile e all'osservanza di tutte le norme di sicurezza previste dalla legge.

#### **ARTICOLO 7**

##### **Assicurazione**

L'aggiudicatario è obbligato a dotarsi di congrua assicurazione, i cui massimali dovranno garantire la copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente Capitolato, nonché ad osservare, nell'espletamento dei servizi affidati, le vigenti norme di legge.

## **ARTICOLO 8**

### **Modalità di erogazione del corrispettivo**

Il corrispettivo orario si intende fisso e invariabile per tutta la durata del contratto anche se dovessero verificarsi variazioni nel costo della manodopera, della misura degli oneri previdenziali, assistenziali, assicurativi e fiscali.

Il pagamento di tale corrispettivo verrà erogato mensilmente in base alle ore effettivamente prestate, previa presentazione di regolare fattura elettronica.

La liquidazione sarà effettuata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Il pagamento è subordinato al controllo sulla regolarità contributiva – mod. DURC – previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

L'impresa aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'Impresa si obbliga, inoltre, ad utilizzare per ogni movimento finanziario inerente il presente appalto, lo strumento del bonifico bancario o postale indicando in ogni operazione registrata il codice CIG (Codice Identificativo di Gara) assegnato dall'Amministrazione.

Il mancato rispetto degli adempimenti della presente clausola contrattuale comporta, ai sensi della L. 136/2010, la nullità assoluta del contratto.

## **ARTICOLO 9**

### **Stipulazione del contratto e relative spese**

La ditta che risulterà aggiudicataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente. Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico del concessionario del servizio in oggetto.

## **ARTICOLO 10**

### **Cauzione e garanzie**

Il concessionario, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, prima della stipula del relativo contratto, è obbligato a costituire una garanzia definitiva pari al 5% dell'importo contrattuale, come previsto dall'art. 53, c. 4 del D. Lgs. n. 36/2023.

## **ARTICOLO 11**

### **Penalità**

L'Aggiudicatario dovrà eseguire il servizio oggetto del presente appalto a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni indicate nel presente Capitolato.

Il mancato e non puntuale rispetto degli obblighi contenuti nel presente Capitolato, nell'offerta tecnica e nel contratto, qualora dipenda da cause imputabili all'Aggiudicatario, comporta l'applicazione delle penali nelle fattispecie e nelle misure di seguito indicate:

#### **Attività di informazione, promozione e accoglienza turistica**

- per ogni giorno di mancato servizio: 25,00 Euro;
- Mancata presentazione della relazione SEMESTRALE sullo svolgimento del servizio: 50 Euro;
- mancata o parziale gestione ed aggiornamento del sito web: 25,00 Euro per ogni inadempienza rilevata;

#### **Utilizzo improprio dei locali e delle attrezzature**

Ogni utilizzo non conforme o improprio dei locali e delle attrezzature comporterà l'assunzione delle responsabilità e degli oneri da ciò derivanti, oltre alla penalità di 50,00 euro per ciascuna delle non conformità rilevate.

## **ARTICOLO 12**

### **Procedura per l'applicazione della penalità**

L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'Aggiudicatario avrà la facoltà di presentare eventuali contro deduzioni entro e non oltre 10 gg. dalla notifica della contestazione, salvo diversi termini in caso d'urgenza documentata.

Il provvedimento di applicazione della penalità indicherà la modalità del versamento. Nel caso di grave inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'Aggiudicatario e/o derivanti dalle norme in vigore, il Committente procederà all'incameramento della cauzione, restando impregiudicata la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ed all'eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per le parti, né ad indennizzi di sorta, purché tempestivamente notificate.

## **ARTICOLO 13**

### **Subappalto**

È consentito il subappalto nel rispetto dell'articolo 119 del D.Lgs. 36/2023.

Fatto salvo quanto previsto dall'[articolo 120, comma 1, lettera d\)](#), la cessione del contratto è nulla.

## **ARTICOLO 14**

### **Resoconto**

Al termine dell'affidamento contrattuale l'aggiudicatario dovrà presentare una relazione al Comune relativa allo svolgimento del servizio.

## **ARTICOLO 15**

### **Risoluzione anticipata del contratto**

L'Amministrazione ha facoltà di risolvere anticipatamente il contratto nei seguenti casi:

- grave negligenza o frode nella esecuzione degli obblighi contrattuali;
- violazione degli obblighi relativi a versamenti contributivi dei dipendenti;
- grave inosservanza, anche parziale o temporanea, delle modalità di fornitura dei servizi indicati nel presente capitolato;
- inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene rilevata dalle autorità pubbliche preposte;
- fatti o atti illeciti penalmente o civilmente perseguibili posti in essere o consentiti dall'aggiudicatario o dal personale addetto;
- interruzione del servizio per un periodo superiore a 30 giorni, indipendentemente dalla causa;
- rilevanti e manifeste difformità relative alle conoscenze e alle competenze del personale destinato ai servizi oggetto del presente bando rispetto a quanto dichiarato in sede di gara.

L'Amministrazione, qualora si procedesse alla risoluzione del contratto, comunicherà tramite PEC, l'avvio motivato del procedimento amministrativo, indicando gli addebiti e concedendo 5 giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni.

La risoluzione anticipata comporterà l'incameramento da parte del Comune della garanzia fideiussoria, così come costituita all'atto di stipula del contratto, fatto salvo l'eventuale risarcimento dei danni.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di far subentrare nell'affidamento del servizio altra ditta che abbia partecipato alla gara d'appalto, nel rispetto della graduatoria formatasi all'atto di aggiudicazione della gara stessa, o altra ditta in possesso dei necessari requisiti normativamente previsti.

## **ARTICOLO 16**

### **Protezione dei dati sensibili**

L'aggiudicatario si impegna a custodire e non diffondere eventuali informazioni di cui possa venire in possesso, secondo le disposizioni previste dal D.Lgs. 196/03 e successive modifiche e ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 (Protezione delle persone fisiche con riguardo al

trattamento dei dati personali). Il soggetto risultato aggiudicatario sarà individuato responsabile esterno del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati acquisiti nello svolgimento del servizio deve avvenire solo ed esclusivamente per lo svolgimento dello stesso; è vietata la diffusione e/o qualsiasi uso diverso e/o non strettamente connesso con lo svolgimento del servizio stesso.

I dati personali relativi all'aggiudicatario saranno oggetto di trattamento informatico o manuale da parte del Comune di Soncino, nel rispetto di quanto previsto dal DPGR Regolamento UE n. 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" e del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 e s.m.i., per i soli fini inerenti la procedura di gara e l'esecuzione del contratto. In ogni caso, in relazione ai dati forniti, l'aggiudicatario potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto sopra citato.

## **ARTICOLO 17**

### **Condizioni dei locali alla scadenza**

Alla scadenza dell'appalto il Comune rientrerà gratuitamente in possesso dei beni costituenti la sede dell'ufficio di informazione turistica messo a disposizione del concessionario.

Al termine dell'affidamento l'amministrazione potrà richiedere la rimessa in pristino dei locali nello stato in cui sono stati consegnati, salvo i lavori e preventivamente autorizzati dall'Amministrazione e quelli ulteriori eventualmente effettuati che le parti riterranno congiuntamente di miglioria.

L'Aggiudicatario non potrà in alcun caso avanzare richieste economiche per le migliorie effettuate.

L'aggiudicatario risponderà direttamente degli eventuali danni causati da una inadeguata gestione dei locali a persone, strutture e attrezzature, restando a suo completo ed esclusivo carico il risarcimento all'Amministrazione.

## **ARTICOLO 18**

### **Responsabile del procedimento**

Il Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.): Dott.ssa Giovanna Bertocchi - tel. 0374 837840

mail: [vicesegretario@comune.soncino.cr.it](mailto:vicesegretario@comune.soncino.cr.it)

## **ARTICOLO 19**

### **Richiami normativi**

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato e della lettera di invito.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato si applicano le norme del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, le normative e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale e comunitaria, in quanto applicabili e compatibili.