



COMUNE DI ALTO RENO TERME

Città Metropolitana di Bologna

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme
40046 Alto Reno Terme
Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

OGGETTO: GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA E DELLO IAT DI ALTO RENO TERME – CAPITOLATO D'ONERI CPV: 63513000-8 SERVIZI DI INFORMAZIONE TURISTICA

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TURISMO

A seguito della pubblicazione dell'avviso di manifestazione di interesse per i servizi in oggetto, approva il seguente capitolato d'oneri:

Art. 1) Stazione appaltante e relativa qualificazione: COMUNE DI ALTO RENO TERME: sede in Porretta Terme, piazza della Libertà n. 13, 40046 Alto Reno Terme (BO) tel. 0534/521100 , 0534/521111 , P.E.C.: comune.altorenoterme@cert.cittametropolitana.bo.it sito istituzionale: <http://www.comune.altorenoterme.bo.it>

Servizio competente: Servizio VI Settore Turismo Cultura Sport

Ai sensi dell'art.15 del D.Lgs. n. 36/2023 il Responsabile Unico del Progetto è la Dott.ssa Francesca Lucchese Responsabile del Settore Turismo Cultura Sport Scuola Asilo Nido del Comune di Alto Reno Terme, tel.0534521127 e-mail: francesca.lucchese@comune.altorenoterme.bo.it

Art. 2 – Oggetto e requisiti

2.1 L'appalto riguarda l'attività di gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica con la finalità di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico di Alto Reno Terme, nonché l'animazione turistica, la programmazione e l'organizzazione di eventi culturali e/o turistici in collaborazione con il Comune e con le Associazioni del territorio. L'attività, che riguarda la raccolta e la diffusione di informazioni turistiche, l'accoglienza e l'assistenza ai turisti in collaborazione con Enti, Istituzioni e Operatori Turistici, è articolata in modalità front office e back office. Il servizio deve essere erogato in maniera imparziale, trasparente e gratuita, coordinato dal Settore Cultura e Turismo del Comune di Alto Reno Terme e deve assicurare la piena funzionalità dell'Ufficio IAT così come definiti dalla L.R. 25 marzo 2016 n. 4 "Ordinamento turistico regionale" e successive modificazioni, dalla D.G.R n. 2188/2022 e le successive modifiche apportate dalla Regione Emilia-Romagna nella D.G.R n 1223/2023.

2.2 I soggetti che intendono partecipare alla gara, a pena di inammissibilità, devono possedere i seguenti requisiti per tutta la durata dell'appalto:

- **Requisiti di ordine generale (articoli 94, 95, 96, 97, 98 D.Lgs. 36/2023)**

Non incorrere in alcuna delle cause di esclusione previste dagli articoli 94, 95, 96, 97, 98 D.Lgs. 36/2023.

- **Requisiti di idoneità professionale (art. 100 D.Lgs. 36/2023)**

Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura. In alternativa iscrizione al registro dell'Associazionismo di promozione sociale di cui alla L.R. 34/2002.

- **Requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 100 D.Lgs. 36/2023)**

A. Il concorrente dovrà essere in possesso di risorse umane e tecniche con comprovata conoscenza storica, artistica, culturale e naturalistica del territorio, nonché dell'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità;

- B. essere in regola con l'assolvimento degli obblighi relativi alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, delle condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza dei lavoratori;
- C. essere in regola ai fini del DURC;
- D. svolgere il servizio con personale al front office rispondente ai profili professionali adeguati secondo quanto richiesto dalla L.R. 25 marzo 2016 n. 4 "Ordinamento turistico regionale" e successive modificazioni, dalla D.G.R n. 2188/2022 e le successive modifiche apportate dalla Regione Emilia-Romagna nella D.G.R n 1223/2023 (titoli di studio necessari, certificazioni linguistiche ecc...);
- E. il concorrente deve essere in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art.21 della L.R. ER n.7/2003 e ss.mm.ii.), requisito previsto nei "Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento", di cui all'atto del Sindaco metropolitano n.177/2023, del Presidente della Provincia di Modena n.131/2023 coordinato con le modifiche e integrazioni di cui alla D.G.R. n.1223/2023 in modo da commercializzare pacchetti turistici ed esperienziali;
- F. iscrizione al Sistema Acquisti Telematici Emilia-Romagna (SATER) di Intercent-ER con il seguente cpv: 63513000-8 Servizi di Informazione Turistica;
- G. aver svolto, con buon esito, gestione di uffici di informazione turistica IAT e/o IAT-R per almeno 5 anni consecutivi;

Tale ultimo requisito dovrà essere provato mediante la produzione di:

- I. un elenco di servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto effettuati negli ultimi 5 anni (2019-2020-2021-2022-2023), con indicazione dei relativi importi, date e destinatari;
- II. ciascun servizio deve essersi concluso con buon esito, senza applicazione di penali;
- III. un elenco delle professionalità impiegate nel servizio con evidenziato il titolo di studi e le certificazioni linguistiche così come previsto dalla normativa regionale di riferimento.

Art. 3 - Durata

Il contratto oggetto della gara avrà durata di 36 mesi ed esplicherà i suoi effetti non prima del 1/11/2024.

Art. 4 – Locali e attrezzature

Per lo svolgimento del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica da parte dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione Aggiudicatrice metterà gratuitamente a disposizione della stessa, per un periodo pari alla durata del contratto, i locali ubicati presso l'ufficio I.A.T. di Porretta Terme, sito in Piazza Libertà n. 11 e le attrezzature già da tempo destinate a tali attività ed elencate nell'inventario, individuato con verbale di presa in carico dei beni sottoscritto da entrambe le parti, come sarà successivamente predisposto.

CAPO I

SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

Art. 5 - Modalità di gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza turistica

5.1 L'Aggiudicatario, per la gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica, si impegna a rispettare gli standard minimi e gli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica come da normativa di legge. Si impegna altresì a rispettare quanto definito nell'avviso pubblico, nell'offerta tecnica ed economica, quest'ultimo prodotto in sede di gara dall'Aggiudicatario stesso.

5.2 L'Aggiudicatario si impegna ordinariamente ad aggiornare sistematicamente e gratuitamente i dati contenuti nella sezione turistica del sito istituzionale del Comune di Alto Reno Terme, del portale turistico Discoveraltorenoterme.it e dei canali social connessi, che resteranno di esclusiva titolarità del Comune di Alto Reno Terme.

5.3 L'Aggiudicatario si obbliga ad eseguire ulteriori servizi di informazione, il cui espletamento gli venga richiesto dall'Amministrazione Aggiudicatrice, anche se tali servizi non siano stati inclusi nei propri programmi previsti dal presente contratto.

5.4 L'Aggiudicatario si impegna a collaborare con l'Amministrazione Aggiudicatrice ai fini dell'acquisizione di eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del Servizio di Informazione e Accoglienza turistica. Esso, in particolare, si impegna a fornire tutta la documentazione necessaria ed idonea a tali fini, nonché ad assistere l'Amministrazione Aggiudicatrice in sede di presentazione delle relative domande, qualora ciò si rendesse necessario e/o opportuno.

5.5 L'Aggiudicatario si impegna a svolgere il servizio di Informazione e Accoglienza turistica, nel rispetto delle norme e dei principi stabiliti dalla normativa statale e regionale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale come definiti dalla L.R. 25 marzo 2016 n. 4 "Ordinamento turistico regionale" e successive modificazioni, dalla D.G.R n. 2188/2022 e le successive modifiche apportate dalla Regione Emilia-Romagna nella D.G.R n 1223/2023.

5.6 Nella gestione del servizio I.A.T l'Aggiudicatario si impegna ad uniformarsi ai seguenti principi inderogabili:

- a) promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- b) svolgere tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche delle organizzazioni locali pubbliche e private;
- c) attivare un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

Art. 6 - Accertamenti e controlli comunali sulla gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica

6.1 L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'Aggiudicatario nella gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica. A tal fine potrà prendere visione dei registri e dei documenti utili, nonché ispezionare, tramite un proprio funzionario o propri incaricati, i luoghi ove verrà svolta l'attività.

6.2 Al fine di facilitare il controllo, l'Aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione Aggiudicatrice tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica affidatole.

CAPO II

SERVIZI ACCESSORI DI MERCHANDISING E DI PRENOTAZIONE DEI SERVIZI TURISTICI

Art. 7 - Caratteristiche della prenotazione dei servizi turistici e del servizio di merchandising

7.1 L'Aggiudicatario dovrà farsi carico di effettuare, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità e prevendita di biglietti per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate.

7.2 L'Aggiudicatario potrà vendere materiali turistici e gadget, potrà esporre e vendere prodotti tipici locali.

7.3 Gli utili derivanti dalla vendita dei materiali e dei servizi di cui al presente articolo, al netto di tutte le spese necessarie per la gestione del predetto servizio, concorrono al finanziamento del Programma annuale di Promozione Turistica. Tali entrate dovranno essere rendicontate annualmente all'Amministrazione Aggiudicatrice così come disciplinato al successivo art. 12.5.

CAPO III

ATTIVITA' DI ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E INIZIATIVE PROMOZIONALI

Art. 8 – Caratteristiche del servizio di promozione

8.1 L'Aggiudicatario dovrà annualmente concertare con l'Amministrazione Aggiudicatrice, utilizzando il metodo della co-progettazione, lo svolgimento di un programma di azioni mirate alla

promozione dei prodotti turistici locali nonché alla valorizzazione e diffusione dell'immagine turistica di Alto Reno Terme.

8.2 Sulla base delle linee guida impartite dall'Amministrazione Aggiudicatrice, dovrà predisporre il Programma annuale di Promozione Turistica.

Nel documento dovrà dettagliatamente descrivere quanto segue:

- a) la partecipazione alle fiere turistiche e/o manifestazioni in Italia e all'estero;
- b) l'organizzazione di manifestazioni e/o iniziative sia nel territorio comunale che in altre località ritenute strategicamente importanti per il nostro turismo;
- c) la realizzazione grafica, promozione e distribuzione di brochure e/o gadget, striscioni, bandiere, gazebo e quant'altro necessario per la partecipazione e/o organizzazione delle suddette iniziative promozionali;
- d) altre azioni ritenute necessarie per la valorizzazione del turismo locale;
- e) piano economico e finanziario ove sia evidenziata la quota finanziata con entrate proprie ed la quota di contributo economico richiesta all'Amministrazione Aggiudicatrice come previsto da contratto.

Art. 9 - Contributi pubblici

9.1 Gli oneri di spesa connessi allo svolgimento del programma promozionale saranno a totale carico dell'Aggiudicatario e saranno finanziati con entrate proprie, ovvero dagli utili derivanti dalla gestione del servizio di informazione e prenotazione turistica nella forma del last minute, dalla vendita di prodotti tipici locali e turistici, dalle sponsorizzazioni, dalla vendita e prevendita di biglietti e dai contributi di soggetti pubblici e privati. L'Aggiudicatario potrà richiedere all'Amministrazione Aggiudicatrice contributi economici a copertura delle spese sostenute e/o da sostenere per la realizzazione del programma promozionale nei tempi e modi stabiliti dai regolamenti comunali e dalle leggi vigenti.

CAPO IV PERSONALE

Art. 10 - Personale IAT

10.1 Il servizio dovrà essere reso da soggetti in grado di fornire, in italiano, in inglese e in una seconda lingua straniera comunitaria, conforme alle esigenze di flusso di utenza presso gli sportelli, una qualificata e precisa conoscenza del territorio provinciale dal punto di vista turistico, geografico, culturale, ambientale e sociale. Vengono inoltre richieste buone competenze nell'utilizzo di strumenti informatici, esperienza di gestione di social network e buone capacità relazionali.

10.2 L'orario di apertura al pubblico (front office) viene effettuato secondo il calendario redatto dal Committente e secondo normativa vigente nel rispetto degli standard previsti per il periodo Invernale e per il periodo Estivo ed è articolato sia nelle ore mattutine che in quelle pomeridiane.

L'Aggiudicatario deve provvedere alla gestione del servizio con proprio personale avente contratto ed articolazione del lavoro che garantisca:

- l'apertura al pubblico (front office) del Punto IAT nei modi e nei tempi stabiliti dall'Amministrazione;
- il servizio di back office;
- il servizio di grafica e gestione dei social media e dei siti internet comunali dedicati.

Il servizio dovrà essere espletato prevedendo l'orario di apertura al pubblico come definito dalle normative vigenti in materia di servizi di accoglienza e informazione turistica. Ogni variazione di orario dovrà essere concordata preventivamente con l'Amministrazione Aggiudicatrice. Sarà inoltre richiesto, se necessario, un servizio d'informazione ed accoglienza integrativo pari a 20 ore totali, da espletarsi anche in orari diversi, in occasione di manifestazioni ed eventi particolari. Dette ore sono anch'esse ricomprese nell'importo del corrispettivo.

10.3 L'Aggiudicatario si impegna, in via prioritaria, ad assumere e utilizzare per l'espletamento del servizio, qualora disponibile, il personale adibito al servizio quali soci lavoratori o dipendenti del precedente Aggiudicatario, al fine di garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, fondamentale per la prestazione di cui all'oggetto.

CAPO V

ONERI E ADEMPIMENTI

Art. 11 - Oneri e adempimenti a carico dell'Amministrazione Aggiudicatrice

11.1 Gli oneri e adempimenti a carico dell'Amministrazione Aggiudicatrice sono i seguenti:

- a) messa a disposizione dei locali, degli arredi e della attrezzature di cui all'art. 3 per tutta la durata dell'appalto;
- b) pagamento dell'importo, a titolo di corrispettivo all'Aggiudicatario con base d'asta al ribasso di 58.800,00 euro iva esclusa stabilito in seguito a procedura di gara svolta sulla piattaforma digitale SATER di Intercent-ER dietro presentazione di fatture da trasmettere all'Amministrazione Aggiudicatrice che provvederà al pagamento a 30 giorni data ricevimento;
- c) consegna alla ditta aggiudicataria di copia delle chiavi per l'accesso ai locali in cui si svolge il servizio oggetto del presente bando;
- d) manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature di proprietà comunale;
- e) mantenimento a proprio carico delle utenze di gas, luce, acqua, telefono nonché del servizio di pulizia dei predetti locali.

Art. 12 - Oneri e adempimenti a carico dell'Aggiudicatario

12.1 L'Aggiudicatario si obbliga a coprire tutte le spese di gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica, escluse quelle per le utenze di gas, luce, acqua, telefono nonché per il servizio di pulizia dei predetti locali, che saranno a carico dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

12.2 La gestione dei servizi di cui al presente contratto sarà finanziata mediante l'attività svolta dall'Aggiudicatario nonché dall'importo corrisposto dall'Amministrazione Aggiudicatrice e definito al precedente art. 11.

12.3 L'Aggiudicatario si impegna a collaborare con l'Amministrazione Aggiudicatrice con la finalità di rispettare le direttive e le prescrizioni regionali e provinciali relative alla rendicontazione sull'impiego dei contributi pubblici ricevuti.

12.4 L'Aggiudicatario è tenuto a rispettare quanto definito nell'offerta tecnica nel quale è dettagliatamente descritto quanto segue:

- a) orari e giorni di apertura degli uffici IAT;
- b) programma di gestione del personale IAT (indicando mensilità ed eventuali integrazioni);
- c) Linee strategiche di gestione degli IAT indicando le azioni che saranno messe in campo per il mantenimento e/o miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- d) piano economico e finanziario, redatto salvaguardando il pareggio di bilancio, ove sia evidenziata la destinazione di eventuali utili al finanziamento del Programma annuale di Promozione Turistica;

12.5 L'Aggiudicatario è tenuto altresì a presentare annualmente una relazione tecnico-finanziaria consuntiva, contenente il rendiconto definitivo delle spese effettivamente sostenute e delle entrate registrate.

CAPO VI

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Art. 13 – Cessione del contratto - Subappalto

13.1 Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità ai sensi dell'art. 119, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023 s.m.i. E' vietato l'appalto.

Art. 14 - Impegno del Amministrazione Aggiudicatrice

14.1 L'Amministrazione Aggiudicatrice si impegna al compimento di tutti gli atti necessari e/o opportuni (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, comunicazioni ai competenti organi - regionali, provinciali, ecc. - inoltre all'Aggiudicatario delle richieste di informazione e accoglienza turistica ricevute dai turisti, ecc.) per consentire il pieno e completo subentro dell'Aggiudicatario nella propria posizione giuridica - attiva e passiva - di gestore del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica.

Art. 15 - Responsabilità

15.1 L'Aggiudicatario manterrà sollevato ed indenne l'Amministrazione Aggiudicatrice da ogni danno che potesse derivare a terzi dall'esercizio dell'attività oggetto del presente contratto, sia essa esercitata direttamente ovvero attraverso suoi incaricati, nonché da fatti illeciti dei dipendenti.

15.2 L'Aggiudicatario risponderà, altresì, della regolarità, completezza, tempestività e conformità alle relative norme delle attività di raccolta e trasmissione (agli enti competenti) dei reclami e dei dati relativi alle presenze dei non residenti che dovranno essere svolte in conformità alle norme statali e regionali.

15.3 L'impresa inoltre assume ogni responsabilità ed onere derivante da diritti di proprietà intellettuale da parte di terzi in ordine al servizio aggiudicato.

Art. 16 - Risoluzione per inadempienze gravi

16.1 Il contratto potrà essere risolto qualora l'Aggiudicatario:

- a) non abbia rispettato i principi inderogabili di cui all'articolo 7;
- b) abbia gestito il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica in modo gravemente inefficiente;
- c) abbia commesso gravi inadempienze rispetto agli impegni assunti dal contratto sottoscritto, ovvero abbia commesso gravi violazioni di disposizioni normative, al rispetto delle quali sia tenuta.

16.2 L'Amministrazione Aggiudicatrice, qualora intenda avvalersi della clausola di risoluzione, contesterà all'Aggiudicatario con precisione, l'inadempienza riscontrata, intimando alla stessa di rimuovere le cause di inadempimento.

16.3 L'Aggiudicatario diffidato potrà presentare controdeduzioni entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui avrà ricevuto la contestazione di cui al comma precedente.

16.4 Qualora l'Aggiudicatario non cessasse il proprio comportamento inadempiente, ovvero qualora le inadempienze commesse dallo stesso fossero comunque molto gravi, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere la risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, in ossequio alle norme contemplate dal codice civile.

16.5 La risoluzione del contratto comporterà la restituzione all'Amministrazione Aggiudicatrice, ovvero al soggetto indicato dallo stesso, dei beni mobili, come da inventario, ed immobili (locali), messi a disposizione dallo stesso in quanto strumentali all'espletamento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica e l'obbligo per l'Aggiudicatario, di fare tutto il possibile per consentire il pieno e completo subentro dell'Amministrazione Aggiudicatrice nella propria posizione giuridica - attiva e passiva - di gestore del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica.

16.6 L'Aggiudicatario può rescindere il contratto con preavviso di almeno 4 mesi e con l'obbligo di assicurare il corretto svolgimento del servizio fino all'eventuale cessione di consegne nei confronti del nuovo affidatario, o in alternativa, di fare tutto il possibile per consentire il pieno e completo subentro dell'Amministrazione Aggiudicatrice nella propria posizione giuridica - attiva e passiva - di gestore del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica.

Art. 17 - Esecuzione d'ufficio

17.1 Qualora dovessero verificarsi deficienze e/o abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali relativi alla gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica e l'Aggiudicatario, regolarmente diffidato, non ottemperasse ai rilievi effettuati dall'Amministrazione Aggiudicatrice, la

quale avrà la facoltà di ordinare e di far eseguire d'ufficio, a spese dell'Aggiudicatario, i lavori necessari per la regolare erogazione del servizio.

Art. 18 - Controversie

18.1 Tutte le questioni che potessero sorgere tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Aggiudicatario, inerenti all'espletamento del servizio affidato ovvero all'interpretazione del presente contratto, saranno decise mediante ricorso all'autorità giurisdizionale competente.

Art. 19 – Richiamo alla legge ed altre norme

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, dal D.lgs 36/2023, si fa riferimento al Codice Civile ed alle disposizioni legislative vigenti in materia, nonché alla legislazione regionale vigente in materia.