



**COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA**  
Provincia di Sassari

**CAPITOLATO SPECIALE  
D'APPALTO**

**AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E PROMOZIONE TURISTICA A SUPPORTO DELL'UFFICIO TURISMO E SPETTACOLO DEL COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA PER IL PERIODO 01 DICEMBRE 2022 - 30 NOVEMBRE 2024, PER ANNI DUE, CON POSSIBILITA' DI RINNOVO PER UN ALTRO ANNO (01 DICEMBRE 2024 - 30 NOVEMBRE 2025). (NR. GARA 8731659) (C.P.V 63513000-8) LOTTO C.I.G. 9414666C26.**

INDICE	
PREMESSA E DEFINIZIONI	
TITOLO I - INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO	
Art.1	OGGETTO DELL'APPALTO
Art.2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO
Art.3	CONDIZIONI PARTICOLARI
Art. 4	OBIETTIVI GENERALI E DESTINATARI DEL SERVIZIO
Art. 5	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
Art. 6	TERMINI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO
Art. 7	LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO ED ATTREZZATURE
Art. 8	IMPORTO A BASE D'ASTA- QUADRO ECONOMICO
Art. 9	DURATA DEL CONTRATTO
Art. 10	OPZIONI RINNOVI E VARIANTI
Art. 11	REVISIONE DEI PREZZI
Art. 12	MODALITA' DI PAGAMENTO E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI (L.136/2010 Art.3)
Art. 13	CESSIONE E SUBAPPALTO/VICENZE SOGGETTIVE
TITOLO II - OPERAZIONI DI GARA	
Art. 14	PROCEDURA DI GARA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE
TITOLO III - OBBLIGO A CARICO DELLE PARTI - ESECUZIONE DEL CONTRATTO	
Art. 15	OBBLIGHI A CARICO DELLE PARTI
Art.16	RESPONSABILITA' DELL' IMPRESA APPALTATRICE E POLIZZE ASSICURATIVE
Art. 17	GARANZIA DEFINITIVA
Art. 18	RESPONSABILI DEL CONTRATTO DELL'IMPRESA

<b>TITOLO IV - PENALITA'</b>	
Art. 19	CLAUSOLE PENALI
<b>TITOLO V - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO</b>	
Art. 20	RISOLUZIONE E RECESSO
<b>TITOLO VI - TRATTAMENTO DEI DATI</b>	
Art. 21	TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
<b>TITOLO VII - DISPOSIZIONI GENERALI RELATIVI AL PERSONALE</b>	
Art. 22	PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO
Art. 23	OBBLIGO DI RISERVATEZZA
Art. 24	INTERRUZIONE DEL SERVIZIO
Art. 25	REINTEGRO PERSONALE
Art. 26	APPLICAZIONE CONTRATTUALE
Art. 27	CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE
Art. 28	RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI SICUREZZA
<b>TITOLO VIII - CONTROLLO QUALITA' E CONFORMITA' DEL SERVIZIO</b>	
Art. 29	VIGILANZA E CONTROLLO
Art. 30	VERIFICA E SODDISFAZIONE DELL' UTENZA
<b>TITOLO IX - CONTRATTO</b>	
Art. 31	ESECUZIONE DEL CONTRATTO
Art. 32	STIPULA DEL CONTRATTO
<b>TITOLO X - DISPOSIZIONI FINALI</b>	
Art. 33	PATTO DI INTEGRITA'
Art. 34	RINVIO AD ALTRE NORME
Art. 35	RESPONSABILE DEL CONTRATTO
Art. 36	FORO COMPETENTE
Art. 37	DISPOSIZIONI FINALI

## **PREMESSA E DEFINIZIONI**

Il presente capitolato disciplina le norme che regolano l'appalto pluriennale del servizio di informazione, accoglienza, assistenza e promozione turistica a supporto dell'ufficio Turismo e Spettacolo.

1. Per "Comune" s'intende l'Amministrazione Comunale di Santa Teresa Gallura che affida il servizio in oggetto.
2. Per "Impresa" si intende l'impresa aggiudicataria alla quale viene affidato il servizio oggetto dell'appalto.
3. Per "c.s.a." si intende il presente Capitolato Speciale d'Appalto.

## **TITOLO I - INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO**

### **ART.1 OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto del presente capitolato speciale d'appalto il servizio di informazioni, accoglienza, assistenza e promozione turistica, a supporto dell'ufficio turismo e spettacolo del Comune di Santa Teresa Gallura. Le prestazioni da espletare sono quelle previste al successivo Art. 5).

### **ART. 2- NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Nell'organizzazione del servizio i riferimenti normativi e di indirizzo di cui si tiene conto sono i seguenti:

- Decreto Legislativo del 18 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii. "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" (in attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE);
- La Legge Regionale 12.06.2006 n. 9 conferimento da parte della Regione Autonoma della Sardegna delle funzioni e compiti in campo turistico agli Enti Locali;
- La legge Regionale sul Turismo 28 Luglio 2017 n.16 e ss.mm.ii.;
- il programma Biennale degli acquisiti di forniture e servizi approvato con Deliberazione di C.C. n. 4 del 21.02.2022, ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. n. 50/2016, dal quale si evince l'assunzione di spesa per l'affidamento in oggetto, per un periodo di mesi 36, con scadenza successiva al 30.11.2025;
- Ogni altra disposizione normativa vigente ed applicabile alla specifica materia.

### **ART. 3 - CONDIZIONI PARTICOLARI**

La presentazione dell'offerta da parte delle imprese concorrenti equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza della vigente normativa e di incondizionata sua accettazione, nonché, di completa accettazione del presente c.s.a. e dei suoi allegati. In particolare, l'impresa, con la sottoscrizione del contratto, accetta espressamente, a norma degli artt. 1341 e 1342 del C.C., tutte le clausole contenute nel presente Capitolato speciale d'appalto, ivi comprese quelle degli allegati.

### **ART. 4 - OBIETTIVI GENERALI E DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il Comune di Santa Teresa Gallura, con l'affidamento del servizio in parola, mira all'incremento delle ore di apertura al pubblico e al potenziamento delle attività, come obiettivo di miglioramento del servizio, e persegue i seguenti obiettivi:

- valorizzare il patrimonio culturale ed ambientale del territorio, diffondendo la sua conoscenza e ricchezza;
- rendere fruibile e gradevole ai vacanzieri il loro soggiorno sul territorio;
- avere a disposizione personale con professionalità, esperienza e competenze adeguate a fornire la necessaria assistenza agli utenti;

- coadiuvare il lavoro del personale a tempo indeterminato nei momenti di maggiore intensità lavorativa o in caso di sostituzione per malattie od altri impegni lavorativi;

Il servizio è rivolto a tutti gli ospiti italiani e stranieri nonché agli Operatori Turistici, i Giornalisti, le Associazioni di Categoria, gli Enti Pubblici e Privati, le istituzioni e tutti coloro che sono interessati al turismo dell'area.

## **ART. 5 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Le mansioni da espletare nell'ambito dell'appalto si concretizzeranno nelle seguenti attività elencate a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

### **a) FRONT-OFFICE - SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA**

- accoglienza del pubblico ed erogazione di servizi di prima informazione in italiano, inglese ed altre lingue straniere
- distribuzione, gratuita, di materiale informativo messo a disposizione dall'Ente, dalle Province, dalla Regione Sardegna e dagli operatori turistici e commerciali del territorio. Il materiale fornito da operatori privati dovrà essere sottoposto a visione del responsabile dell'ufficio, prima dell'esposizione e distribuzione al pubblico;
- promozione di attrattive turistiche, manifestazioni, iniziative, itinerari ed escursioni;
- gestione delle richieste al telefono, per posta tradizionale ed elettronica, via social e sito;
- gestione delle richieste più complesse sia attraverso l'uso delle banche dati in dotazione dell'ufficio (sia su carta che su supporto informatico), che attraverso gli strumenti di ricerca normalmente in uso (internet, telefono, e-mail, social ed altro);
- raccolta dei dati relativi al flusso di utenza e alla tipologia delle richieste secondo modelli e stampati di rilevazione predisposti dall'ufficio;
- rilevazione ed elaborazione dati relativamente alla soddisfazione degli utenti;
- Gestione lamentele, segnalazioni, suggerimenti ed apprezzamenti degli utenti attraverso questionari cartacei e/o informatici, secondo quanto stabilito dal Comune.

### **b) BACK-OFFICE**

- collaborazione con il personale del Comune di Santa Teresa Gallura nella predisposizione, redazione e aggiornamento del materiale informativo di promozione turistica, anche in lingue straniere (newsletters brochures locandine, comunicazioni) necessario alla corretta gestione delle informazioni e relative banche dati (sia su supporto cartaceo che informatico), in tempi brevi;
- aggiornamento continuo ed implementazione dei contenuti del sito turistico: [www.santateresagalluraturismo.com](http://www.santateresagalluraturismo.com);
- gestione del materiale informativo da sistemare e distribuire agli operatori turistici, negli uffici, e nelle bacheche degli infopoint (dépliant, pieghevoli, cartine, volantini, locandine);
- riordino espositori e bacheche informative;
- approvvigionamento del materiale informativo presso i magazzini dell'Ente, ogni qualvolta sia necessario;
- distribuzione e affissione di locandine e flyer presso le bacheche informative del servizio, dislocate in paese, e consegna presso le attività turistiche, se necessario;
- cura dei rapporti con operatori (ricettività, ristorazione, produttori, addetti stampa) e associazioni ed altri;
- presentazione, a cadenza mensile, dei resoconti dell'attività svolta e dei dati raccolti su apposita modulistica inerente alle utenze servite attraverso i vari canali di erogazione del servizio,
- supporto operativo al personale comunale, in occasione dell'organizzazione di attività e di eventi, anche al di fuori della sede degli infopoint.

### **c) GESTIONE DELLE PIATTAFORME SOCIAL ED ALTRI STRUMENTI INFORMATIVI**

- raccolta, elaborazione, redazione e pubblicazione, giornaliera, di dati testi ed immagini inerenti informazioni turistiche, territoriali e di intrattenimento, anche in lingua inglese attraverso tutte le piattaforme social già attive ed eventualmente da attivare, come Facebook, Twitter, You Tube, Instagram ed altro.

**d) ABBONAMENTI**

- garantire l'abbonamento annuale a piattaforme o programmi informatici, ulteriori a quelli di base già in uso, utilizzati per lo svolgimento del servizio in oggetto, per un valore massimo pari ad € 300,00 annue.

**ART. 6 TERMINI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire le attività di cui all'art. 5, secondo lo schema di massima di seguito riportato:

UFFICIO	PERIODO	GG	ORE GIORNALIERE	FASCIA ORARIA	TOTALE ORE
PIAZZA V. EMANUELE I	01.01. 31.01.	13	2 ORE A GIORNI ALTERNI	MATTINO E/O POMERIGGIO	26
	01.02. 28.02.	13	2 ORE A GIORNI ALTERNI	MATTINO E/O POMERIGGIO	26
	01 - 13/03.	6	2 ORE A GIORNI ALTERNI	MATTINO E/O POMERIGGIO	12
	15 - 31/03	13	4 ORE DAL LUN AL VEN	MATTINO E/O POMERIGGIO	52
	01.04. 30.04	25	4 ORE DAL LUN AL SAB + 2 FESTIVITÀ (PASQUA E PASQUETTA)	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	100
	01.05. 31.05.	27	4 ORE DAL LUN AL SAB + 1 FESTIVITÀ (PRIMO MAGGIO)	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	108
	01.06. 30.09.	121	6 ORE DAL LUN AL SAB (102GG) 4 ORE DOMENICA (13 GG) 2 ORE DOMENICA (3GG) 6 ORE FEST(2GG) 02.06 E 15.08	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	612 52 6 12
	01.10. 31.10.	13	2 ORE A GIORNI ALTERNI	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	26
	01.11 30.11.	13	2 ORE A GIORNI ALTERNI	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	26
	01.12. 31.12.	13	2 ORE A GIORNI ALTERNI (12GG) 2 ORE FEST (1GG) 08.12	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	26

INFOPOINT STAGIONALE	PERIODO	GG	ORE GIORNALIERE	FASCIA ORARIA	TOTALE ORE
	01.07. 30.08.	53	5 ORE DAL LUN AL SAB (52GG) 4 ORE FEST (1GG) 15.08	MATTINO E/O POMERIGGIO/SERALE (ENTRO LE 22:00)	260 4

SUPPORTO AI SERVIZI - SEDI DIVERSE	PERIODO	GG	ORE GIORNALIERE	FASCIA ORARIA	TOTALE ORE
	13.06. 18.09.	83	Orario e giorni settimanali da concordare in base alle esigenze di servizio	FASCIA ORARIA 09:00 - 22:00	415
			TOTALE COMPLESSIVO ORE ANNUO		<b>1769</b>
			ORDINARIE		<b>1681</b>
			FESTIVE		<b>88</b>

Si precisa che l'orario di apertura e chiusura degli uffici varierà e sarà articolato diversamente in funzione dei flussi turistici, nei diversi periodi di bassa, alta e altissima stagione, nonché in concomitanza di significativi eventi culturali, sportivi e di spettacolo. Il totale complessivo delle ore da espletarsi nel corso di 12 mesi è pari a n.**1.769**.

Trattandosi dello stesso servizio da svolgersi in sedi differenti, è consentita, per una maggiore economicità ed efficienza organizzativa, l'intercambiabilità delle figure professionali coinvolte, in accordo tra le parti.

#### **ART. 7 LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E ATTREZZATURE**

Le attività verranno svolte nei locali messi a disposizione dal Comune e nello specifico:

- 1) piano terra della sede dell'ufficio turismo e spettacolo, in piazza Vittorio Emanuele I n.24;
- 2) sedi stagionali: Rena Bianca e Piazza Bruno Modesto, salvo variazioni dovute a necessità operative e di sicurezza.

Le sedi saranno dotate delle attrezzature ed arredi necessari e funzionali all'espletamento del servizio. Si precisa che l'impresa dovrà obbligatoriamente effettuare il sopralluogo dei suddetti spazi prima di formulare la propria offerta. Prima della consegna delle chiavi dei locali, verrà sottoscritto un verbale con l'inventario delle dotazioni degli uffici.

#### **ART. 8 - IMPORTO A BASE D'ASTA - QUADRO ECONOMICO**

**L'importo stimato complessivo dell'appalto, per il periodo di riferimento, è pari ad € 149.999,40 i.i.**

DESCRIZIONE	2022	2023	2024	2025	TOTALE TRIENNIO
RETRIBUZIONE PERSONALE	€ 2.833,33	€ 34.000,00	€ 34.000,00	€ 31.166,67	€ 102.000,00
SPESE GESTIONE	€ 534,78	€ 6.417,3	€ 6.417,3	€ 5.882,52	€ 19.251,9
TOTALE IMPORTO A BASE DI GARA DA RIBASSARE	<b>€ 3.368,11</b>	<b>€ 40.417,30</b>	<b>€ 40.417,30</b>	<b>€ 37.049,19</b>	<b>€ 121.251,90</b>
ONERI DELLA SICUREZZA	€ 47,18	€ 566,14	€ 566,14	€ 518,96	€ 1.698,42
TOT IMPORTO A BASE DI GARA	€ 3.415,29	€ 40.983,44	€ 40.983,44	€ 37.568,15	€ 122.950,32
IVA AL 22%	€ 751,36	€ 9.016,36	€ 9.016,36	€ 8.265	€ 27.049,08
TOTALE	<b>€ 4.166,65</b>	<b>€ 49.999,80</b>	<b>€ 49.999,80</b>	<b>€ 45.833,15</b>	<b>€ 149.999,40</b>
COSTI STIMATI CUC	€ 1.700,00	0	0	0	
COSTI ANAC	€ 30,00	0	0	0	
COSTI TOTALI	<b>€ 5.896,65</b>	<b>€ 49.999,80</b>	<b>€ 49.999,80</b>	<b>€ 45.833,15</b>	<b>€ 151.729,40</b>

Gli importi di cui alla scheda sopra riportata riportano i costi per l'intera durata dell'appalto comprensivo del terzo anno (2025) a norma dell'art. 35 comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss. mm. ii.

La base d'asta complessiva dell'appalto è stata ottenuta considerando:

- a) le retribuzioni lorde stimate, per un numero di tre unità, (di cui due part e una full time in periodo di media e alta stagione ed una part- time periodi di bassa stagione) su un monte ore annuo pari a 1769 con riferimento alle tabelle predisposte dal ministero del lavoro e delle politiche sociali per il comparto servizi integrati/multiservizi risalenti al 2022, che stabiliscono il costo medio orario del lavoro , a livello nazionale , per addetto come segue: impiegato - 3° livello € 18,15/-impiegato 4° livello € 19,10;
- b) costi di gestione;
- c) costi della sicurezza non soggetti a ribasso.

Il progetto di gestione è, altresì, integrato sulla base dell'offerta tecnica dell'aggiudicatario.

Il progetto di gestione prevede l'avvio del servizio presso il Comune di Santa Teresa Gallura con decorrenza indicativamente dal 01 dicembre 2022 per mesi 24, con possibilità di rinnovo per un altro anno (dal 01/12/2024 al 30/11/2025). L'opzione del rinnovo verrà esercitata dalla Stazione appaltante nei modi ed entro i limiti di cui all'art. 10 del presente capitolato. Alla scadenza dell'appalto, comprese le opzioni di rinnovo, l'Ente si riserva, nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del contraente, nella misura strettamente necessaria, di procedere alla proroga tecnica del servizio, per 6 mesi massimo, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto scaduto, (in riferimento alle ore effettivamente da svolgersi) ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 c. 11 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm. ii.

#### **ART. 9 – DURATA DEL CONTRATTO**

L'appalto decorrerà indicativamente dal 01 dicembre 2022, e avrà la durata di due anni (24 mesi) fino al 30 Novembre 2024, con possibilità di rinnovo espresso per un ulteriore anno con decorrenza dal 01/12/2024 al 30/11/2025, a condizione che sussistano le effettive risorse di bilancio. Il Comune, nell'attesa della stipula del contratto può, per ragioni d'urgenza, chiedere all'impresa l'esecuzione immediata della prestazione relativa ai servizi di cui al presente capitolato; in tal caso questa si impegna, fin da subito, anche in pendenza di stipula contrattuale, a rispettare tutte le norme previste dal capitolato speciale d'appalto.

Ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il contratto potrà eventualmente essere prorogato (proroga tecnica) per il periodo di tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura relativa all'individuazione del nuovo aggiudicatario, previa valutazione della qualità del servizio prestato dall'impresa, con apposito provvedimento, a giudizio insindacabile del Comune. In tale evenienza si applicheranno le condizioni contrattuali, giuridiche ed economiche vigenti alla data di naturale scadenza dell'appalto.

#### **ART. 10 OPZIONI, RINNOVI E VARIANTI**

Le prestazioni da fornire ed elencate nel presente capitolato potranno essere ridotte o aumentate per eventuali esigenze della Stazione appaltante ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 comma 12 del D. Lgs. 50/2016.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 (dodici) mesi, per l'importo indicato all'articolo 8 del presente capitolato. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

## **ART.11 - REVISIONE DEI PREZZI**

È ammessa una revisione dei prezzi secondo le disposizioni dell'art. 106 del codice appalti. Il corrispettivo d'appalto è fisso e invariabile e non è soggetto a revisione per il primo anno d'esercizio. A partire dal secondo anno, il prezzo su base annua sarà sottoposto a rivalutazione secondo l'indice medio d'aumento dei prezzi al consumo (FOI) con riferimento alla variazione dell'indice nazionale ISTAT e relativo all'anno precedente (data della stipula del contratto). Le variazioni opereranno a decorrere dal mese successivo a quello in cui viene fatta richiesta con lettera P.E.C. da parte del gestore. L'adeguamento si intende remunerativo anche degli eventuali costi riferiti ad aggiornamento o rinnovo del C.C.N.L. di categoria, per i lavoratori intervenuti nel periodo di durata contrattuale.

## **ART. 12 - MODALITA' DI PAGAMENTO E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI** **(L.136/2010- ART. 3)**

Il Comune si obbliga a versare il corrispettivo previsto per il servizio reso, di cui al presente capitolato, per l'importo che sarà determinato all'esito della procedura di aggiudicazione, previa presentazione di:

- a) idonea fattura elettronica da parte dell'impresa aggiudicataria. La fattura dovrà indicare il riferimento al contratto di appalto, l'oggetto della prestazione, il mese di riferimento delle prestazioni effettuate, il codice C.I.G., il codice univoco dell'ufficio: 1 E 43U4, le coordinate bancarie e il numero del Conto Corrente Dedicato, ai sensi della Legge n° 136 del 13/08/2010 e la scissione dei pagamenti Decreto MEF d. 23/01/2015;
- b) i dati statistici mensili
- c) relazione mensile sull'attività svolta.

In ogni caso, i pagamenti, da effettuare in base alle disposizioni di cui all'articolo 30 del D. Lgs. 50, 18 aprile 2016 e articolo 111 del medesimo D. Lgs., sono subordinati alla regolare esecuzione delle prestazioni e dei servizi oggetto del presente appalto.

A tal fine, ai sensi e per gli effetti del comma 1 dell'articolo 111 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, trovano applicazione le norme di cui all'art. 216 comma 17 e quindi continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alla Parte II, Titolo IX, capi I e II, nonché gli allegati e le parti di allegati ivi richiamate, del decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207.

Le fatture verranno liquidate dal responsabile del settore, previa verifica dell'istruttore amministrativo del servizio turismo, che predisporrà la liquidazione dei compensi. Ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis del D. Lgs. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di regolare esecuzione del servizio, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Si provvederà al pagamento delle fatture entro i termini di cui al D. Lgs. 231/2002, mediante bonifico bancario o postale sul c/c dedicato di cui all'art. 3 L. 136/2010. Eventuali contestazioni sull'espletamento del servizio sospendono tali termini.

L'impresa aggiudicataria dovrà essere in regola con i versamenti di regolarità contributiva D.U.R.C. (art. 30 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50).

L'impresa non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

## **ART. 13 - CESSIONE E SUBAPPALTO/VICENDE SOGGETTIVE**

Il subappalto è regolato dalle norme dell'articolo 105 del D. Lgs. 50/2016.

In tema di cessioni di crediti derivanti dal contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 comma 13 del D. Lgs. 50/2016, l'Aggiudicatario è obbligato a notificare alla Stazione appaltante l'atto di cessione.

## **TITOLO II - OPERAZIONI DI GARA**



## **ART. 14 PROCEDURA DI GARA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

L'appalto sarà affidato mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss. mm.ii, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 art. 3 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm. ii.

Il servizio verrà affidato all'impresa concorrente che avrà formulato l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata attraverso il maggior punteggio, attribuendo fino a un massimo di 80 punti per la valutazione dell'offerta tecnica e a un massimo di 20 punti per la valutazione del prezzo, così come di seguito indicato:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE
<b>Offerta tecnica</b>	<b>Punti 80</b>
<b>Offerta economica</b>	<b>Punti 20</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Punti 100</b>

La gara verrà espletata attraverso l'ausilio della CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA UNIONE DEI COMUNI ALTA GALLURA (C.U.C.), con sede in Tempio Pausania giusta deliberazione di Consiglio Comunale n. 42 del 10.11.2016, come meglio specificato nell'allegato "A" relazione tecnica illustrativa al presente C.S.A.

## **TITOLO III - OBBLIGO A CARICO DELLE PARTI – ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

### **ART. 15 - OBBLIGHI A CARICO DELLE PARTI**

L'appaltatore dovrà:

- 1) dare avvio al servizio attenendosi ai termini e alle modalità previste nell'appalto e collaborare con il Comune per tutte le necessità collegate al servizio;
- 2) garantire il regolare svolgimento del servizio secondo quanto previsto agli artt. 5 e 6, attivandosi per l'immediata risoluzione di eventuali problemi che dovessero ostacolarne il normale funzionamento;
- 3) garantire lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del D. Lgs. n. 81 de 9/04/2008;
- 4) garantire la custodia e la vigilanza degli spazi messi a disposizione nonché delle cose ivi contenute, mantenendo i locali, le attrezzature e gli strumenti di lavoro in condizioni di efficienza e decoro;
- 5) essere responsabili dell'utilizzo del telefono e del collegamento internet, rispondere di eventuali e riscontrati utilizzi impropri non giustificati da esigenze di servizio, dell'operato e della disciplina dei propri dipendenti;
- 6) trasmettere al Comune una relazione mensile sull'attività svolta e sugli utenti serviti;
- 7) comunicare senza ritardo e per iscritto al Comune:
  - le eventuali variazioni che possano influire sullo svolgimento dell'appalto, comprese le modifiche della ragione o della compagine sociale;
  - le sostituzioni del personale per ferie, malattia etc.;
  - le eventuali cause di sospensione del servizio dovute a caso fortuito o forza maggiore;
  - qualsiasi anomalia o malfunzionamento rilevato nel corso dell'attività, da qualunque causa derivante;
- 8) assumere ogni onere che sia relativo all'esecuzione dell'appalto: il rispetto della normativa in materia di sicurezza; l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale dipendente;
- 9) garantire la realizzazione delle prestazioni aggiuntive, migliorative ed innovative offerte in sede di gara, per tutta la durata del contratto e fornire, in casi particolari ed imprevisti, prestazioni aggiuntive che verranno retribuite agli stessi costi di aggiudicazione;
- 10) rilevare, mediante somministrazione di questionari od altro, i dati di gradimento e soddisfazione dell'utenza con elaborazione dei dati e trasmetterli al Servizio Turismo;
- 11) applicare, al personale impiegato, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle stabilite dal contratto collettivo di categoria applicabile, ed assolvere a tutti gli obblighi di natura contributiva, previdenziale, assicurativa relativi al personale impiegato, rimanendo il solo responsabile

per eventuali violazioni. Tra il personale assegnato al servizio da parte dell'impresa aggiudicataria e l'Amministrazione comunale non si instaura alcun rapporto di dipendenza;

12) informare dettagliatamente il proprio personale circa le circostanze e le modalità previste dal contratto per adeguare l'organizzazione del servizio agli standard di qualità richiesti dal Comune;

13) incaricare per lo svolgimento del servizio persone di assoluta fiducia, con competenze e professionalità adeguate alla esecuzione dei servizi;

14) fornire l'elenco degli addetti che impiegherà nel servizio, con nominativi, requisiti posseduti, titoli di studio, titoli professionali ed esperienze lavorative acquisite nel rispetto di quanto dichiarato nell'offerta tecnica. La documentazione relativa ai requisiti posseduti dagli operatori dovrà essere presentata prima dell'avvio del servizio. L'Amministrazione può disporre la non utilizzazione delle persone che ritenga sulla base di motivate ragioni, non idonee al servizio; in questo caso l'impresa è tenuta a sostituire immediatamente le risorse umane con altro personale con caratteristiche professionali ed esperienza idonea a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione; Il servizio Turismo verificherà l'idoneità di tale personale;

15) nominare, un responsabile/referente che fungerà da coordinatore tra l'impresa ed il Comune ed opererà in accordo con il responsabile del Procedimento per l'espletamento di tutti gli aspetti tecnico-organizzativi ed operativi del servizio compresi la programmazione di turni, riposi e sostituzioni del personale che sono da intendersi a carico dell'appaltatore;

16) garantire la presenza costante di un numero adeguato di addetti, procedendo all'immediata sostituzione dell'operatore che risultasse assente per qualsiasi motivo con altro che possieda pari o superiori titoli ed esperienza rispetto a quello sostituito e di cui si darà comunicazione al responsabile del settore Turismo. In caso di sospensione del servizio per cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali ecc.) od anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi l'impresa si impegna ad informare tempestivamente il Responsabile unico del procedimento;

17) comunicare tempestivamente, telefonicamente o per iscritto, al responsabile del servizio Turismo problemi, disagi e lamentele del pubblico e del personale;

18) nella conduzione e gestione del servizio, adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione delle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio;

19) impegnarsi, in caso di aggiudicazione, pena la risoluzione del contratto, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Santa Teresa Gallura, approvato con deliberazione di giunta comunale n. 147 del 27.10.2021, consultabile sul sito web della stazione appaltante.

Rimangono a carico del Comune i seguenti obblighi:

1) mettere a disposizione dell'appaltatore i locali e gli strumenti operativi di propria competenza, necessari per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto;

2) provvedere alla pulizia e alla manutenzione, ordinaria e straordinaria, dei locali;

3) sostenere i costi relativi: all'erogazione di energia elettrica; all'approvvigionamento idrico; alla realizzazione grafica e stampa del materiale informativo; all'utenza telefonica; alla gestione del servizio internet; alla manutenzione di personal computer, stampanti e fotocopiatori in dotazione; alla fornitura della cancelleria.

## **ART. 16 - RESPONSABILITA' DELL' IMPRESA APPALTATRICE E POLIZZE ASSICURATIVE**

L'Impresa assume, per tutta la durata dell'appalto, l'intera e diretta responsabilità di ogni danno a persone o cose che per sua causa, o dei suoi dipendenti, possa arrecare danni all'amministrazione appaltante, agli utenti del Servizio o a terzi, in relazione allo svolgimento del servizio esonerando espressamente il Comune da qualsiasi responsabilità. A tal fine, l'impresa dovrà, pertanto, provvedere a sottoscrivere polizza assicurativa per la responsabilità civile per danni causati a terzi (R.C.T.) e R.C.O. (Responsabilità civile per prestatori d'opera) nel corso dell'esecuzione dell'appalto, con massimale non inferiore a euro 1.000.000,00 per sinistro cadauna. La copertura assicurativa dovrà essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto, per l'impresa stessa e per il personale impiegato.

L'originale della polizza assicurativa contratta dall'impresa a copertura dei rischi sopra indicati dovrà essere consegnata al Comune (Servizio Turismo), prima dell'attivazione del servizio. Resta inteso che la polizza non libera l'impresa dalle proprie responsabilità avendo essa esclusivo scopo di ulteriore garanzia, essendo l'Amministrazione Comunale esonerata da qualsiasi tipo di responsabilità derivante dall'esecuzione del servizio.

L'impresa risponderà direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Comune, salvi gli interventi in favore dell'impresa da parte di società assicuratrici.

La responsabilità della gestione del servizio di informazione, accoglienza, assistenza e promozione turistica è a carico dell'impresa che risponde in proprio dell'esatto adempimento dei suoi obblighi nei confronti del Comune.

L'impresa risponde direttamente dei danni e delle conseguenze, comunque, pregiudizievoli che, nell'espletamento dell'attività svolta, possano derivare al Comune, agli utenti, agli stessi dipendenti dell'impresa o ai terzi in genere.

#### **ART. 17 – GARANZIA DEFINITIVA**

L'impresa aggiudicataria, prima della stipulazione del contratto, dovrà provvedere a costituire, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. N. 50/2016 una cauzione definitiva a garanzia degli obblighi assunti, pari al 10% dell'importo contrattuale di aggiudicazione, costituita alternativamente da:

- fidejussione bancaria
- polizza assicurativa
- polizza rilasciata da intermediario finanziario in possesso di titolo per l'esercizio del ramo cauzioni.

La cauzione sarà valida ed operante fino alla data in cui il Comune rilascerà il nulla osta allo svincolo per cessata pendenza a carico dell'impresa garantita.

La cauzione sarà dichiarata svincolata con la compilazione del "Certificato del regolare esecuzione del servizio", da parte dell'Ufficio competente, a termine dell'appalto, che dovrà prendere atto della complessiva regolarità del servizio svolto, del non avvenuto intervento di danno alle cose e dell'avvenuta osservanza da parte dell'impresa di tutti gli obblighi del capitolato e contrattuali.

In caso di contestazione la restituzione della cauzione avverrà soltanto una volta ultimata e dichiarata chiusa ogni e qualsiasi controversia.

Il Comune di Santa Teresa Gallura è autorizzato a prelevare dalla cauzione tutte le somme di cui divenisse creditrice nei riguardi dell'impresa per inadempienze contrattuali o danni od altro allo stesso imputabili.

Conseguentemente alla riduzione della cauzione per quanto sopra detto, l'impresa è obbligata nel termine di trenta (30) giorni a reintegrare la cauzione stessa. In caso di inadempienza la cauzione verrà integrata d'ufficio, prelevandola dal canone di appalto e l'impresa sarà considerata inadempiente nei confronti della norma contrattuale.

#### **ART. 18 - RESPONSABILI DEL CONTRATTO DELL'IMPRESA**

L'impresa dovrà garantire nella propria organizzazione, per tutta la durata del contratto, la presenza delle seguenti specifiche figure, scelte tra i propri dipendenti e/o collaboratori:

- 1) un responsabile contabile - amministrativo del contratto in possesso di adeguato titolo di studio che curi i contatti con il servizio Turismo del Comune.
- 2) un coordinatore responsabile degli aspetti organizzativi /qualitativi del servizio, dotato di idoneo adeguato titolo di studio ed esperienza;
- 3) un responsabile della sicurezza ex art. 28, D.Lgs. 81/2008.

Tali figure dovranno cooperare anche con i responsabili comunali affinché gli standard del servizio siano coerenti con quanto indicato nel capitolato speciale d'appalto e con quanto dichiarato in sede di gara.

#### **TITOLO IV - PENALITA'**

#### **ART. 19 - CLAUSOLE PENALI**

Il servizio oggetto del presente appalto dovrà essere svolto nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, secondo le modalità previste dal presente C.S.A. e dall'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Fatto salvo quanto previsto dalla disposizione che segue, nel caso in cui gli obblighi posti a carico dell'impresa nella gestione del servizio di informazione, accoglienza, assistenza e promozione turistica,

non vengano adempiuti secondo le modalità stabilite per cause imputabili a quest'ultimo, verranno applicate, ai sensi dell'art. 1382 cod. civile, le seguenti penali:

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	PENALE GIORNALIERA APPLICABILE
Negligenza rilevata nell'utilizzo di locali, arredi, attrezzature e impianti	€ 500,00
Mancata segnalazione di guasti o anomalie di funzionamento di attrezzature	€ 500,00
Mancato rispetto degli orari di apertura al pubblico	€ 1.000,00
Mancata assistenza al pubblico	€ 800,00
Mancata sostituzione del personale ritenuto non idoneo	€ 900,00
Mancata sostituzione del personale assente per malattia, infortunio, maternità ed altro	€ 800,00
Per comportamenti scorretti nei confronti dell'utenza	€ 500,00
Altri inadempimenti ricollegabili al dovere di collaborazione con il Comune e alla gestione dei flussi informativi	€ 500,00
Per inadempimenti nello svolgimento delle ulteriori attività previste nell'offerta tecnica presentata in sede di gara	€ 1.000,00

Per le inadempienze a qualsiasi obbligo derivante dal contratto d'appalto diverse da quelle sopra elencate, l'Amministrazione provvederà ad applicare la penale relativa alla fattispecie ritenuta più simile a proprio insindacabile giudizio, comunque non inferiore a € 100,00 fino a un massimo di € 3.000,00. A seguito del ripetersi delle sopraelencate infrazioni che pregiudichino il regolare svolgimento del servizio, si procederà alla **risoluzione di diritto del contratto**, riservandosi la facoltà di agire per il risarcimento dei maggiori danni e fatta salva l'applicazione delle penali sopra descritte. Si procederà alla risoluzione del contratto anche qualora, nell'arco di ciascun anno, l'impresa affidataria abbia riportato sanzioni pecuniarie derivanti da inadempimenti contrattuali, regolarmente contestati, per un importo non inferiore al 10% del valore del contratto rideterminato a seguito del ribasso d'asta operato in sede di offerta al netto di IVA di legge, relativo all'anno scolastico di riferimento.

Si stabilisce sin d'ora che, per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati all'aggiudicatario ovvero il rimborso di spese per il pagamento di penalità, il Comune potrà rivalersi tramite ritenuta da operarsi in sede di pagamento dei corrispettivi o, in subordine, mediante incameramento della cauzione definitiva.

Le penali saranno comunicate all'impresa con lettera raccomandata o P.E.C. (posta elettronica certificata) e il loro ammontare sarà trattenuto sul primo pagamento in scadenza con emissione di nota di debito da parte del Comune.

L'applicazione delle penalità sarà preceduta da regolare contestazione scritta, comunicata a mezzo pec. In particolare, dalla data di ricevimento della formale contestazione di inadempimento, l'impresa ha facoltà di fornire per iscritto, entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi, le proprie controdeduzioni.

Il Comune, nel caso valuti positivamente le controdeduzioni presentate, ne dà comunicazione all'impresa aggiudicataria entro il termine di 10 giorni; in caso contrario le controdeduzioni si intendono non accolte.

Il Comune, in caso di inadempienza ad una o più clausole contrattuali, provvederà, inoltre, a diffidare l'impresa, per iscritto mediante comunicazione inviata via pec, ad ottemperare, entro il termine perentorio fissato dal Comune, agli obblighi previsti dalla vigente normativa, dal capitolato e dall'offerta tecnica. Qualora l'impresa non provveda ad adempiere entro il termine suddetto il Comune procederà ai sensi del successivo art. 20.

Gli importi addebitati a titolo di penale saranno recuperati mediante ritenuta diretta sui corrispettivi maturati.

Resta in ogni caso salva per il Comune la facoltà di esperire ogni altra azione per il risarcimento dei danni subiti. Il Comune si riserva di far eseguire da altri il mancato o incompleto o trascurato servizio. In tal caso gli eventuali maggiori oneri sostenuti verranno addebitati all'impresa aggiudicataria.

## **TITOLO V – RISOLUZIONE E RECESSO**

### **ART. 20 - RISOLUZIONE E RECESSO**

Quando, nel corso del contratto, l'Amministrazione Comunale accertasse che l'esecuzione del servizio non procede secondo le condizioni stabilite, l'Amministrazione Comunale può fissare un congruo termine entro il quale l'impresa aggiudicataria si deve conformare a tali condizioni; trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto sarà risolto di diritto. La risoluzione opera in ogni caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dall'aggiudicataria.

In tema di **risoluzione**, fatto salvo quanto disposto all'art. 107 commi 1, 2, e 4 e nelle ipotesi di **recesso**, di cui all'art. 109, si applicano le norme di cui all'art. 108 del D.lgs. 50/2016, nonché, in quanto compatibili, le disposizioni del Codice civile.

Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria interrompesse arbitrariamente i servizi, il Comune avrà la piena facoltà, nei giorni di interruzione, di far eseguire il servizio stesso nel modo che riterrà più opportuno, addebitando all'aggiudicatario la spesa relativa, salva ogni altra ragione od azione, con rivalsa sulla cauzione e/o i corrispettivi dovuti.

Qualora l'arbitraria interruzione dei servizi, senza giusta causa, dovesse protrarsi per un periodo continuativo della durata di più di 5 (cinque) giorni, il Comune si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

In particolare, ai sensi del citato articolo 108 comma 3 del D. L.gs. 56/2016: "Il direttore dei lavori o il responsabile dell'esecuzione del contratto, se nominato, quando accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, invia al responsabile del procedimento una relazione, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei lavori eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'impresa. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'impresa abbia risposto, Il Comune su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto."

Inoltre, ai sensi del medesimo articolo comma 4 "Qualora, al di fuori di quanto previsto al comma 3, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dei lavori o il responsabile unico dell'esecuzione del contratto, se nominato gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, la stazione appaltante risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali."

Si potrà procedere, inoltre, alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 Codice civile, oltre ai casi espressamente disciplinati dalla legge e dal presente capitolato nei seguenti casi:

- penali applicate per un importo complessivo superiore al 10% del valore del contratto;
- gravi inadempienze normative;
- a seguito di diffida ad adempiere, in caso di accertata inadempienza, qualora l'impresa non provveda entro il termine perentorio assegnato, fatta salva l'applicazione delle eventuali penali;
- irregolarità nei rapporti di lavoro;
- mancato rispetto delle norme sul lavoro e sulla sicurezza;
- non reperimento di personale necessario per l'avvio dei servizi nei tempi previsti;
- interruzione del servizio o grave violazione degli orari di servizio;
- comportamenti offensivi nei confronti dell'utenza;
- impiego di personale privo delle qualifiche richieste o altra grave inosservanza delle norme previste dall' art. 22 del presente capitolato;
- violazione del dovere di riservatezza;
- inosservanza delle norme di legge di carattere previdenziale, assicurativo, contributivo, sanitario, anche riferite al personale dipendente;
- non ottemperanza alle prescrizioni del presente Capitolato, documentata da sopralluoghi dell'Ufficio Turismo;
- mancato rispetto del Patto di Integrità e del Codice di comportamento dei dipendenti comunali.

Il Comune si riserva di incamerare la cauzione per rivalersi di eventuali danni subiti e, se ciò non fosse sufficiente, di agire in giudizio. La risoluzione del contratto, nei casi anzidetti, sarà dichiarata mediante apposito atto amministrativo, con preavviso di dieci giorni, da trasmettere con raccomandata A.R. o via pec. All'impresa aggiudicataria sarà corrisposto il prezzo stabilito nel contratto del servizio sino al giorno

della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese ed i danni conseguenti. Si procederà altresì all'incameramento della cauzione prestata all'atto della firma del contratto. Resta salvo per il Comune l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

Il Comune si riserva di applicare l'art. 110 del D. Lgs. 50/2016, per cui, in caso di fallimento dell'impresa o dell'impresa mandataria nel caso di raggruppamento, ovvero in caso di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, il Comune può interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il tempo rimanente.

Il Comune si riserva la facoltà di **recedere** dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 del c.c., in qualunque tempo e fino al termine del contratto. Tale facoltà è esercitata nei tempi e con le modalità di cui all'art. 109 del D.Lgs. 50/2016.

## **TITOLO VI - TRATTAMENTO DEI DATI**

### **ART. 21 – TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

Il trattamento di dati personali da parte dell'impresa aggiudicataria e del personale impiegato nell'espletamento dei servizi oggetto d'appalto è legittimo solo nella misura strettamente necessaria per la corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali; il trattamento è soggetto all'applicazione delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016.

I dati personali e sensibili acquisiti ai fini dell'esecuzione del contratto saranno trattati dall'ente ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016, esclusivamente per le finalità connesse alla gestione del contratto stesso.

L'impresa aggiudicataria è designata quale responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento delle attività inerenti il presente appalto e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'esecuzione dello stesso.

L'Amministrazione e l'Appaltatore prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del contratto relativo al presente appalto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

## **TITOLO VII - DISPOSIZIONI GENERALI RELATIVI AL PERSONALE**

### **ART. 22 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO**

Il servizio oggetto del presente appalto dovrà essere svolto con personale dipendente dell'impresa aggiudicataria, il cui numero dovrà essere sufficiente per il totale ed esatto adempimento delle prestazioni contemplate nel presente Capitolato.

L'Appaltatore dovrà fornire, prima dell'inizio del servizio e ad ogni eventuale variazione successiva, apposito elenco nominativo al Comune, avvalendosi di personale dotato di professionalità atta a garantire il corretto svolgimento del servizio.

Nel periodo di alta stagione, durante le ore di particolare affluenza turistica, nella sede centrale di piazza Vittorio Emanuele I, deve essere garantita e stabilita, in accordo con la responsabile del servizio Turismo, la presenza di due operatori contemporaneamente.

I servizi dovranno essere resi da parte di tutti gli operatori, secondo il principio di massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per il servizio offerto ed impegnarsi, ad osservare il codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Santa Teresa Gallura.

Tutti gli addetti dovranno avere un abbigliamento decoroso e identificativo, e come previsto dall'art.18 del D. Lgs 81/2008, essere muniti di un apposito tesserino di riconoscimento appuntato in maniera visibile, contenente: nome, cognome, fotografia, impresa di appartenenza e l'indicazione dell'Ente e del servizio presso il quale prestano la propria attività.

Il personale in servizio deve, inoltre:

- mantenere un contegno corretto, cortese e disponibile;
- garantire la riservatezza su ogni aspetto delle attività svolte negli uffici;
- assicurare il rispetto degli orari;

• **possedere i seguenti requisiti minimi:**

- a) diploma di istruzione secondaria di II grado;
- b) buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- c) buona conoscenza di almeno due lingue straniere, scritte e parlate, tra cui l'inglese obbligatorio;
- d) ottima conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio di Santa Teresa Gallura, dei territori contigui e della Gallura in genere, conoscenza delle principali caratteristiche culturali, turistiche ed attrattive della Sardegna;
- e) buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente, spirito di iniziative e attitudine alle relazioni interpersonali;
- f) avere già operato come addetto all'assistenza ed accoglienza turistica;
- g) capacità di operare con strumenti informatici e telematici (pacchetto office ed altri programmi, navigazione internet e gestione di posta elettronica);
- h) essere in grado di gestire autonomamente situazioni critiche, emergenze, a garanzia di efficienza e qualità dei servizi;
- i) possedere, preferibilmente, la patente di categoria B;
- l) aver partecipato a fiere turistiche e culturali (per almeno 1 addetto)

Le competenze specifiche del personale da impiegare, così come indicate nel progetto tecnico, dovranno essere dimostrate, con analitici curricula, titoli ed attestati, prima dell'attivazione del servizio, ove sia documentata un'esperienza, di almeno 120 giorni nell'ambito di una stagione turistica, nello svolgimento del servizio oggetto dell'appalto (per almeno 1 addetto), in enti pubblici di promozione turistica, da livello nazionale a livello locale.

Il coordinatore tecnico/operativo della impresa appaltatrice dovrà curare la fase di formazione del personale da impiegare.

Il personale a tempo indeterminato dell'ufficio Turismo provvederà a convocare le persone indicate dalla impresa, per una verifica delle competenze linguistiche, tecniche e della conoscenza del territorio e delle sue strutture.

Il Comune si riserva, inoltre, il diritto di chiedere all'impresa la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio per comprovati motivi; in tal caso l'impresa provvederà a quanto richiesto, senza che ciò possa costituire motivo di maggior onere.

L'impresa è direttamente responsabile del comportamento dei suoi operatori, che dovrà essere ineccepibile sotto il profilo deontologico, professionale ed umano.

L'impresa solleva il Comune da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali ed in genere da tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendosene a proprio carico tutti gli oneri relativi, per cui nessun rapporto diretto con il Comune potrà mai essere configurato, salvo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

L'impresa è tenuta ad osservare il trattamento economico e normativo vigente per tutto il personale utilizzato, nei modi e nei termini di legge e dei contratti nazionali di lavoro; è facoltà del Comune richiedere in merito, opportuni accertamenti ai competenti uffici.

## **ART. 23 OBBLIGO DI RISERVATEZZA**

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati, le informazioni e i documenti di cui venga a conoscenza o in possesso durante l'esecuzione del contratto o comunque in relazione ad esso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto; detti obblighi sono estesi a

tutto il personale impiegato nell'esecuzione del contratto. Gli obblighi concernono sia i dati personali e sensibili, sia immagini che informazioni che, se divulgate, comprometterebbero o ridurrebbero la sicurezza.

Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo rimarranno vincolati oltre la data di conclusione del contratto e fino a quando i vincoli di riservatezza non siano venuti meno ex lege e le informazioni sulla sicurezza non siano superate.

#### **ART. 24 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO**

L'Aggiudicatario si obbliga a rispettare e a far rispettare dai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge n. 146/90 e successive modificazioni e integrazioni, nonché le determinazioni di cui alle deliberazioni della commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge.

In caso di sciopero del personale dell'Aggiudicatario, dovrà essere data comunicazione al servizio comunale competente, con preavviso di almeno 48 ore, impegnandosi, comunque, a concordare con la Stazione appaltante, in via straordinaria, adeguate soluzioni organizzative. Le eventuali ore non effettuate, a seguito di scioperi, saranno detratte dal corrispettivo.

L'Aggiudicatario non può, in nessun caso, sospendere il servizio eccependo irregolarità di controprestazione.

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo dell'Aggiudicatario, che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente capitolato.

Nel caso di interruzioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (emergenze sanitarie, calamità naturali, incidenti etc.) l'aggiudicatario si impegna a informare tempestivamente il Responsabile del procedimento così da consentire anche la preventiva comunicazione all'utenza.

In materia di sospensione del servizio trovano applicazione le norme dell'art. 107 del D. Lgs. 50/2016. La Stazione appaltante potrà ricorrere agli strumenti e mezzi di cui all'articolo 107 del D. Lgs. 50/2016 qualora ne ricorrano i presupposti. In particolare, si richiamano anche le disposizioni di cui al comma 2 dell'articolo citato con riferimento alla sospensione dovuta per l'interruzione di finanziamento per esigenze di finanza pubblica disposta con atto motivato delle amministrazioni competenti.

#### **ART. 25 - REINTEGRO PERSONALE**

Il personale addetto al servizio deve essere costantemente presente per le ore calendarizzate e nel numero prestabilito. L'impresa deve garantire la sostituzione del personale assente per riposo settimanale, malattia, infortunio, ferie ed altro.

Nel caso di variazione del personale, i nominativi, la consistenza numerica e le relative qualifiche devono essere preventivamente comunicati per posta elettronica al servizio Turismo.

#### **ART. 26 - APPLICAZIONE CONTRATTUALE**

Nell'esecuzione del servizio, l'impresa è obbligata ad applicare integralmente tutte le norme del "Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro" per la categoria di riferimento e degli "accordi locali integrativi" dello stesso, in vigore per il tempo e la località in cui il servizio viene espletato.

Inoltre, l'impresa stessa si obbliga alla scrupolosa osservanza delle disposizioni concernenti gli infortuni sul lavoro e le assicurazioni sociali (invalidità, disoccupazione, ed altro), nonché al pagamento dei contributi messi a carico dei datori di lavoro, in conformità delle clausole contenute nei patti nazionali e provinciali.

In caso di inottemperanza agli obblighi precisati nel presente articolo e accertati dal Comune, l'Ente comunicherà all'impresa l'inadempienza accertata, e sospenderà il pagamento delle prestazioni eseguite sino a quando dall'Ispettorato del Lavoro non venga accertato che gli obblighi predetti non siano stati integralmente adempiuti.



Per la sospensione del pagamento di cui sopra, l'impresa non può opporre eccezioni al Comune, neppure a titolo di risarcimento danni.

Tra il personale assegnato al servizio da parte dell'impresa ed il Comune non si instaura alcun rapporto di dipendenza.

#### **ART. 27 - CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE**

Per l'esecuzione dei servizi oggetto di appalto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 50 e dell'art. 100 del D. Lgs. 50/2016, l'impresa si obbliga prioritariamente, al fine di garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato, ad assicurare la continuità dei rapporti di lavoro in essere.

In particolare, per quanto riguarda le figure professionali da utilizzare, come richieste nel presente capitolato per l'esecuzione dell'appalto, l'impresa deve impegnarsi a ricollocare prioritariamente gli operatori utilizzati dalla ditta appaltatrice uscente già impegnati nelle stesse attività oggetto della presente gara, secondo le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni contrattuali di riferimento e dalle disposizioni vigenti in materia, ivi compresa la Direttiva CE 2001/23 "Mantenimento dei diritti dei lavoratori in caso di trasferimento di impresa", qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione d'impresa.

Si applicano, altresì, in quanto compatibili, le norme di cui all'art. 2112 c.c. e all'art. 29 del D.Lgs. 10 settembre 2003 n. 276.

Si richiamano integralmente le Linee Guida n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociali" Approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 114 del 13.2.2019.

#### **ART. 28 - RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI SICUREZZA**

E' fatto obbligo all'impresa di osservare le disposizioni del D.lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni. L'impresa dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni adottando le misure necessarie a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti dalle persone addette e dei terzi.

L'impresa dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del responsabile del Servizio e Protezione di cui al D.lgs. 81/2008. Eventuali sanzioni per inadempienze derivanti dalle norme di cui ai commi precedenti, sono ad esclusivo carico dell'impresa, salvo in ogni caso la facoltà dell'Ente di procedere all'applicazione delle penalità previste dall'art. 19 del presente capitolato.

L'impresa dovrà provvedere ad integrare il DUVRI (Allegato Allo schema di contratto) prima dell'inizio dell'esecuzione, del servizio, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione dovrà essere sottoscritta per accettazione dall'esecutore e andrà ad integrare gli atti contrattuali.

### **TITOLO VIII CONTROLLO QUALITA' E CONFORMITA' DEL SERVIZIO**

#### **ART. 29 - VIGILANZA E CONTROLLO**

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di controllo, effettuando ispezioni mediante propri incaricati in qualsiasi momento, per accertare la qualità del servizio nonché per verificarne la regolare gestione e che lo stesso sia effettuato nei modi e nei tempi stabiliti nel presente C.S.A. L'impresa aggiudicataria, con la sottoscrizione del presente C.S.A., si impegna a garantire al personale incaricato al controllo l'accesso in qualsiasi luogo ed ora.

Il controllo è finalizzato a verificare la corrispondenza del servizio fornito dall'aggiudicatario alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato, ma anche di accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'impresa nonché dei contenuti dell'Offerta Tecnica formulata dall'aggiudicatario.

Al fine di garantire la funzionalità del controllo, l'impresa è tenuta a fornire al personale incaricato delle operazioni di controllo la più ampia collaborazione, esibendo e fornendo tutta l'eventuale documentazione richiesta. L'esito dei controlli effettuati dovrà risultare da apposito verbale. Durante i sopralluoghi, che dovranno essere articolati in modo da non ostacolare il servizio, non potranno essere

sollevate contestazioni o date indicazioni direttamente al personale in servizio. Ogni osservazione relativa al controllo del servizio dovrà essere fatta direttamente all'ufficio competente, ossia l'ufficio Turismo del Comune.

Nel caso venissero riscontrate irregolarità di consistenza tale da configurarsi come inadempimenti riconducibili alle fattispecie previste all'art. 19 "Clausole Penali", si potrà procedere a comminare le sanzioni previste nello stesso articolo e con le modalità ivi precisate, che potranno riportare eventuali osservazioni e/o giustificazioni. Il verbale di contestazione sarà trasmesso a mezzo PEC all'impresa appaltatrice che potrà dare giustificazione entro e non oltre 3 (tre) giorni dal ricevimento dello stesso. L'Amministrazione, nel caso in cui non pervenisse alcuna giustificazione, o la stessa risultasse insufficiente o ingiustificabile e si ravvisasse negligenza, imperizia o imprudenza del gestore, procederà alla detrazione dell'importo delle penali maturate direttamente dalla prima fattura utile. Se, al contrario, le carenze accertate siano gravi ed irrimediabili, il Comune si riserva la facoltà di risolvere il contratto secondo quanto prescritto dal presente capitolato.

Saranno eseguiti controlli tecnici, contabili e amministrativi in merito all'esecuzione dell'appalto, in merito alle disposizioni dell'art. 111 del D.lgs. 50/2016.

### **ART. 30- VERIFICA E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

L'impresa, in accordo con l'ufficio Turismo, è tenuta ad adottare un sistema di monitoraggio e valutazione dell'efficacia ed efficienza del servizio con la verifica della soddisfazione dell'utenza, finalizzato anche ad individuare gli interventi correttivi per valutare, congiuntamente al Comune, eventuali correzioni migliorative per il potenziamento della qualità del servizio offerto.

L'aggiudicatario comunica mensilmente tutte le statistiche relative al servizio gestito, e ogni qualvolta richieste.

## **TITOLO IX - CONTRATTO**

### **ART. 31 - ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

In materia di esecuzione del contratto trovano applicazione, per quanto compatibili, le norme del Titolo V del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Nei casi previsti dall'art. 32 comma 8 del D. Lgs. 50/2016, il responsabile del procedimento può autorizzare l'esecuzione anticipata della prestazione, dando avvio all'esecuzione della stessa nelle more della stipulazione del contratto.

Durante il periodo di efficacia del contratto, le prestazioni da fornire ed elencate nel presente capitolato potranno essere ridotte o aumentate per eventuali esigenze della Stazione appaltante ai sensi e per gli effetti dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016.

### **ART. 32 - STIPULA DEL CONTRATTO**

La stipulazione del contratto avverrà mediante forma pubblica amministrativa a cura dell'ufficiale rogante della Stazione appaltante in modalità elettronica secondo le norme vigenti, nei termini previsti dall'art. 32 comma 14 del D. Lgs. 50/2016.

Saranno parte integrante del contratto, ed in esso saranno richiamati e/o allegati:

1. il capitolato speciale d'appalto
2. l'offerta tecnica
3. l'offerta economica
4. il D.U.V.R.I.
5. le eventuali giustificazioni dell'offerta anomala
6. il Patto di integrità
7. la fideiussione

Saranno per intero a carico dell'impresa tutte le spese inerenti e conseguenti la stipula del contratto (bolli, spese di registrazione, diritti di segreteria, ecc.) ed ogni altro eventuale onere fiscale.

Qualora l'impresa non adempia alla firma del contratto, secondo le modalità concordate e nel termine indicato dalla stazione appaltante, sarà revocata l'aggiudicazione incamerando la cauzione provvisoria presentata in sede di gara, ai sensi dell'art. 93 comma 6 del Dlgs. 50/2016, riservandosi di applicare le sanzioni di legge.

Ai fini della stipula del contratto, l'impresa deve dimostrare il possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione alla gara e deve essere in regola con le prescrizioni di legge e regolamentari che disciplinano lo svolgimento del servizio.

In caso contrario, l'impresa decade automaticamente dall'aggiudicazione previo incameramento della cauzione provvisoria, con semplice comunicazione scritta dell'Ufficio che porrà a carico dell'impresa le eventuali ulteriori spese che dovesse affrontare per la stipulazione con altro contraente.

## **TITOLO X - DISPOSIZIONI FINALI**

### **ART. 33 - PATTO DI INTEGRITÀ**

Ai sensi della Legge 190/2012 art. 1 comma 17 si applica il Patto di Integrità approvato con Deliberazione di G. C. n. 93 del 09.09.2015. Tale strumento, richiamato al Punto 1.13 del Piano Nazionale Anticorruzione, stabilisce l'obbligo reciproco che si instaura tra la Stazione appaltante/Amministrazione aggiudicatrice e gli operatori economici di improntare i propri comportamenti ai principi di trasparenza ed integrità.

Il mancato rispetto del Patto di Integrità suddetto potrà dare luogo alla esclusione dalla gara e in fase di esecuzione alla risoluzione del contratto.

### **ART. 34 - RINVIO AD ALTRE NORME**

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato, si intendono espressamente richiamate le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia, nonché il bando, il capitolato speciale d'appalto e il Patto di integrità succitato.

Si rinvia, inoltre, al Codice di Comportamento del Personale del Comune di Santa Teresa Gallura vigente e al DPR n. 62/2013 (Regolamento recante il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art. 54 del D. Lgs. n. 165/2001) al rispetto dei quali sono tenuti i collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'amministrazione.

### **ART. 35 - RESPONSABILE DEL CONTRATTO**

Sarà nominato Responsabile Unico del Procedimento (RUP) il Responsabile del Settore Turismo e Spettacolo.

In relazione all'importo contrattuale e alle prestazioni da effettuare, le verifiche e i controlli e tutti gli altri compiti previsti dal D.P.R. n. 207/10 sull'esecuzione del contratto sono attribuiti all'istruttore amministrativo del settore turismo. Le sanzioni, nonché le altre misure e provvedimenti inerenti il servizio di informazione, accoglienza, assistenza e promozione turistica a supporto dell'ufficio turismo e spettacolo del Comune di Santa Teresa Gallura, sono di norma assunti dal RUP.

### **ART. 36 - FORO COMPETENTE**

Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in ordine al presente contratto d'appalto saranno devolute, salvo i casi di composizione stragiudiziale della controversia, in via esclusiva, alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Il Foro competente è quello di Tempio Pausania (SS).

## **ART. 37 - DISPOSIZIONI FINALI**

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente capitolato, ai fini di regolarizzazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, si fa espresso riferimento, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice civile e di altre leggi vigenti per la disciplina di aspetti generali in materia di contratti, a tutte le disposizioni di legge e di regolamenti in vigore o che entreranno in vigore durante la durata del presente contratto in merito ai servizi interessati, nonché alle disposizioni di leggi e regolamenti vigenti specificamente deputati a disciplinare i contratti pubblici.

Le parti si rimettono alle vigenti disposizioni di legge in materia.

L'Impresa è tenuta, comunque, al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante tutto il rapporto contrattuale.

IL R.U.P./Responsabile del Settore Turismo e Spettacolo  
Dott.ssa Roberta Careddu

## **ALLEGATI**

Sono allegati al presente C.S.A., divenendone parte integrante e sostanziale i seguenti allegati tecnici:

- 1) il D.U.V.R.I.
- 2) il Patto di integrità
- 3) la relazione tecnica
- 4) Planimetrie locali