



## **CAPITOLATO PRESTAZIONALE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI TURISTICI.**

– CPV.63513000-8

### **Art. 1 - Oggetto**

Il presente Capitolato ha per oggetto l’affidamento in concessione (nel seguito Concessione) della gestione dei servizi d’informazione ed accoglienza turistica, così come specificati e dettagliati in seguito, volti a rendere il soggiorno turistico a Mantova il più gradevole possibile, nonché incrementare il numero di nuove presenze nel territorio del capoluogo e, parallelamente, offrire un servizio di supporto informativo al cittadino.

Il Concessionario avrà diritto di gestire e sfruttare economicamente, nei termini stabiliti dal presente Capitolato, i servizi in affidamento.

Nessun costo, spesa, utenza o quant’altro, a qualunque titolo sostenuto dal Concessionario in relazione all’espletamento delle attività e dei servizi nell’ambito della Concessione sarà, pertanto, a pretendersi dal Comune.

Costituisce oggetto del contratto, alle condizioni specificate nel presente Capitolato, nonché nella lettera di invito e negli altri documenti complementari, la gestione di: **Servizi di base Ordinari** e **Servizi Aggiuntivi**.

Per **Servizi di base Ordinari** s’intendono quei servizi e quelle attività che devono essere fornite all’utente, al Comune o ad altri Enti da esso indicati sempre e comunque in forma gratuita (nelle condizioni e termini indicati dal presente Capitolato).

Per **Servizi Aggiuntivi** s’intendono invece quelle attività complementari o implementari rispetto a quelle sopra citate, per le quali il Concessionario può chiedere un corrispettivo a turisti, visitatori e fruitori dei servizi in genere.

### **Art. 2 - Luogo di svolgimento dei servizi**

Per l’espletamento dei servizi oggetto della presente concessione saranno messi a disposizione i locali dell’immobile sito in Mantova in P.zza Sordello n. 23 e identificato catastalmente al Fg. N. 28, Mappale n. 97 Sub 25 – piano terra, Cat. A/10, Classe 3, vani 3 e Mappale 97 sub 1 – piano terra, Cat. A/2, Classe 3, vani 4,5 con accesso a P.zza Canonica S. Pietro n. 1, risultanti dalle allegate planimetrie. I locali, nel detto immobile, denominato Casa del Rigoletto, sono quelli situati al piano terra e comprensivi del giardino interno prospiciente al porticato di ingresso, del piano cantinato e del cortiletto retrostante.

I servizi di cui all’art. 1 potranno essere svolti presso l’immobile sopra descritto o presso altro immobile che in futuro il Comune di Mantova riterrà di individuare sul proprio territorio.

### **Art. 3 – Durata della concessione**

La concessione avrà la durata di anni 4 (quattro) a decorrere dalla data del contratto.

Il Comune di Mantova si riserva altresì, salvo divieti espressi da norme di legge, la facoltà di prorogare il contratto per il periodo massimo di mesi sei (6) necessario a pervenire a nuova concessione, previo avviso scritto un mese prima della scadenza del termine. Il Concessionario è impegnato ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del contratto sottoscritto, nessuna esclusa.

### **Art. 4 - Importo della concessione**

Il valore economico stimato ai sensi dell’art. 167 del D.Lgs. 50/2016 e smi della concessione oggetto della presente gara, per l’intera durata di anni 4 (quattro), è pari ad euro 280.000,00 esclusa Iva di legge (tale

somma è un semplice indicatore economico previsto dalla normativa vigente che non dev'essere inteso né come contributo dovuto dal Comune, né come obbligazione dovuta dal Concessionario).

Non sussistono oneri sicurezza per eliminazione rischi di interferenza,

Si precisa che il servizio di informazione turistica in sé non presuppone il pagamento di tariffe da parte degli utenti finali, per cui non ci sono proventi dalla vendita dei servizi.

L'equilibrio economico finanziario deve essere quindi garantito dagli introiti derivanti dall'attività commerciale annessa al servizio e al momento non quantificabile in quanto non si è a conoscenza della tipologia di attività proposta dai partecipanti alla procedura, pertanto non è possibile stimare il valore complessivo della concessione.

#### **Art. 5 – Servizi di base Ordinari: descrizione e modalità di svolgimento**

I Servizi di base Ordinari dovranno essere erogati in maniera gratuita, ad eccezione del servizio Bookshop e merchandising, trasparente e imparziale, fornendo notizie e informazioni desumibili da pubblicazioni o siti ufficiali, omettendo comunque di esprimere giudizi ed indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio e in ogni caso nelle forme e alle condizioni di cui al presente Capitolato.

Per lo svolgimento dei Servizi di base Ordinari si precisa che:

- il Concessionario, nei contratti con utenti e fornitori e nei documenti fiscali, dovrà usare la propria denominazione o ragione sociale;
- il Concessionario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi, rispondendo in proprio di eventuali danni provocati, restando a suo completo ed esclusivo carico ogni risarcimento, tenendo sollevato e indenne il Comune da qualsiasi danno o responsabilità penale e civile nei confronti di terzi, per effetto anche parziale o riflesso dei servizi affidatigli;
- il Concessionario, per la gestione e l'erogazione dei servizi, potrà avvalersi, anche in modo autonomo, di attrezzature informatiche e strumenti elettronici innovativi (es. monitor touchscreen, social network, siti web ecc.), garantendo in ogni caso idonea assistenza al turista. Il Concessionario deve concordare con il Comune le modalità di installazione e utilizzo di dette attrezzature e strumenti.
- il Concessionario s'impegna a valorizzare la sede del punto informativo anche attraverso pubblicazioni, video ed altri strumenti mediatici, avendo cura in particolare di esaltare la figura di Rigoletto la cui notorietà è risaputa a livello internazionale;
- **I Servizi di base Ordinari**, che il Concessionario dovrà assicurare ed erogare a favore di turisti e visitatori, sono:
  - a. Servizio di informazione e accoglienza turistica, in collaborazione con il servizio fornito presso il Tourist Infopoint InLombardia (Palazzo della Cervetta), riconosciuto da Regione Lombardia;
  - b. Servizio di indicazione e informazione delle strutture ricettive e dei servizi turistici presenti sul territorio (front office e a distanza);
  - c. Servizi di customer satisfaction;
  - d. Accoglienza e affiancamento di stagisti di corsi ad indirizzo turistico;
  - e. Disponibilità dei locali e assistenza tramite personale di sorveglianza dei locali, per attività di promozione culturale, turistica e naturalistica organizzate dal Comune, dal Concessionario o da altri Enti dagli stessi indicati;
  - f. Informazione sulle risorse culturali e turistiche della città e sugli eventi organizzati dal Comune o da altri Enti dagli stessi indicati, sul sito Unesco Mantova e Sabbioneta (anche previa formazione degli operatori) con distribuzione e promozione di card turistiche dedicate.
  - g. Monitoraggio, rilevazione ed elaborazione dei dati sui contatti e sulle attività svolte in sede ed in particolare rispetto all'affluenza turistica e alla vendita e prevendita degli strumenti turistici del Comune.
  - h. servizi di carattere culturale/sociale/educativi promossi dal Comune di Mantova presso l'Infopoint.
  - i. Comunicazione dell'Infopoint e attività di comunicazione interne
  - l. attivazione degli strumenti informatici di pagamento dei servizi
  - m. distribuzione e vendita di libri e di una linea di merchandising

### **a) Servizio di informazione e accoglienza turistica**

Attraverso il servizio di informazione turistica dovranno essere fornite ai turisti e ai cittadini le informazioni in merito all'offerta turistica del Comune di Mantova e del suo territorio.

Il servizio di informazione turistica sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate, anche tramite telefono, posta ordinaria, elettronica, social network, fax o altri strumenti informativi, relative a:

- risorse culturali, storiche, enogastronomiche, artistiche, paesaggistiche, ambientali dell'offerta turistica locale;
- indirizzi, numeri telefonici e tariffe delle strutture ricettive alberghiere, extralberghiere e complementari e del tempo libero;
- orari di apertura, tariffe, modalità di visita delle sedi museali;
- servizi di trasporto pubblico locale, regionale e nazionale;
- servizi turistici in genere (navigazione, collegamenti speciali, guide turistiche, itinerari organizzati ecc..)
- avvenimenti locali, eventi, manifestazioni, mostre, concerti, spettacoli ecc. di attualità e futuri in base alle informazioni disponibili;
- servizi di pubblica utilità.

Il Concessionario inoltre:

- si farà carico della raccolta di tutti i dati disponibili per rendere all'utente un servizio efficace, completo e tempestivo;
- dovrà disporre ordinatamente e distribuire all'utenza il materiale informativo e promozionale relativo al territorio e agli eventi che periodicamente vi si svolgeranno, che verrà fornito dal Comune o da altri enti o soggetti da esso indicati;
- potrà valutare la possibilità di distribuire materiale prodotto da privati, previo assenso del Comune;
- promuovere l'immagine del territorio con particolare riferimento alle risorse di carattere artistico, culturale, storico e sociale, fornendo informazioni e materiali promozionali specifici e del sito Unesco Mantova e Sabbioneta.

Il servizio di informazione e accoglienza turistica dovrà essere prestato gratuitamente, fornendo notizie e informazioni desumibili dalle pubblicazioni ufficiali aggiornate e dai siti istituzionali, distribuendo al contempo, sempre gratuitamente, il materiale promozionale informativo di cui si è in possesso, ed omettendo di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o di altri soggetti che operano nel territorio.

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti che si recheranno presso l'Infopoint, oppure rispondendo a richieste che pervengano via fax, telefono, posta ordinaria e posta elettronica.

Il Concessionario dovrà altresì accettare l'eventuale installazione di apparecchiature elettroniche e informatiche per la fornitura di informazioni self-service e di ogni altra strumentazione che il Comune di Mantova riterrà utile installare (Punti internet, PC, schermi interattivi, applicazioni informatiche, ecc...). Tali tipi di attrezzature potranno essere installate anche dal Concessionario, previo assenso scritto del Comune o nell'ambito del progetto di offerte migliorative presentato.

Il Concessionario provvederà a fornire le informazioni di cui sopra in modo chiaro, completo, imparziale e organizzato, tenendo conto della situazione complessiva e dello stato corrente dei servizi turistici.

Il servizio dovrà essere fornito in collaborazione e in sinergia con il servizio informazioni e accoglienza attivo presso il Tourist Infopoint InLombardia (Palazzo della Cervetta), riconosciuto da Regione Lombardia.

### **b) Servizio di informazione e indicazione delle strutture ricettive e dei servizi turistici (front office e a lunga distanza)**

Il servizio consiste nell'informazione al turista di servizi turistici e di pernottamento presso le aziende del territorio e nell'indicazione dei servizi più rispondenti ai criteri di ricerca e alle esigenze del turista, secondo le modalità di seguito indicate:

- il servizio andrà fornito direttamente all'utente, nel rispetto della normativa vigente;
- il servizio dovrà essere effettuato nello stesso orario di apertura al pubblico del servizio di informazione e accoglienza turistica;
- per lo svolgimento dei servizi di cui al presente articolo, il Concessionario non dovrà richiedere all'utente alcun costo aggiuntivo;

- il servizio di informazione e indicazione dovrà essere reso secondo il principio della massima trasparenza e imparzialità, senza favorire in alcun modo esercizi, categorie o soggetti privati

### **c) Servizi di Customer satisfaction**

Il Concessionario dovrà sottoporre periodicamente al turista questionari di customer satisfaction e dovrà assisterlo nella loro compilazione.

Il Comune potrà fornire anche moduli per l'inoltro di eventuali reclami, che il Concessionario potrà, a seconda del tipo di reclamo e della contingenza della situazione, indirizzare immediatamente alla competente autorità.

### **d) Gestione stage ad indirizzo turistico**

Il Concessionario dovrà accogliere e fornire assistenza gratuita a studenti in occasione di stage scolastici ed universitari che il Comune o altri soggetti da esso autorizzati vorranno realizzare con il supporto della struttura dell'Infopoint.

### **e) Utilizzo dei locali e supporto di personale per conferenze, rassegne, iniziative di promozione, incontri con la stampa, eventi espositivi**

#### **e-1) Utilizzo dei locali e supporto di personale per conferenze, incontri, rassegne e iniziative di promozione**

Il Concessionario dovrà rendersi disponibile ad organizzare i servizi ed offrire assistenza in occasione di conferenze, incontri, rassegne e iniziative di promozione che il Comune o soggetti da esso indicati realizzeranno all'interno dei locali dell'Infopoint. Tali eventi saranno svolti quasi esclusivamente durante l'orario di apertura della sede, avranno durata limitata e quindi impegneranno la struttura e il personale per brevi periodi della giornata e, quindi, non daranno origine ad alcuna remunerazione aggiuntiva.

Qualora il servizio venga prestato al di fuori del normale orario di apertura del Punto Informativo, il Concessionario potrà chiedere al Comune di Mantova il pagamento delle suddette ore, sulla base del costo orario offerto, fatto salvo i moduli di gratuità garantiti al Comune e dichiarati in sede di offerta.

#### **e – 2) Utilizzo dei locali e supporto di personale per eventi espositivi**

I locali del Punto Informativo potranno essere utilizzati come sede di piccole mostre e/o esposizioni fruibili secondo l'orario ordinario di apertura della struttura. Queste manifestazioni non implicano un particolare impegno da parte del personale, se non la normale opera di sorveglianza, informazione e pulizia che verrà prestata nell'ambito dell'abituale svolgimento del lavoro di accoglienza turistica, senza alcuna remunerazione aggiuntiva.

In linea di massima, poiché gli eventi espositivi occuperanno quasi sempre solo le pareti del Punto Informativo, il Concessionario potrà utilizzare contemporaneamente le sale per altre iniziative, ivi compreso il noleggio a pagamento delle stesse. Questo tipo di servizio verrà fornito dal Concessionario gratuitamente al Comune di Mantova. Nel caso che l'evento espositivo occupi non solo le pareti, ma anche l'area delle sale del Punto Informativo, rendendo quindi impossibile ogni altro uso contemporaneo all'esposizione, il Comune di Mantova pagherà tale servizio, una volta esaurite le giornate gratuite dichiarate in sede di offerta, così come da offerta economica.

#### **e – 3) Definizione dei tempi e modalità:**

Il tempo dedicato a conferenze, iniziative e incontri di promozione organizzati dal Comune e per i quali è necessario l'utilizzo dei locali comprensivo di 1 (una) unità di supporto, oltre al normale orario di funzionamento della struttura, e di un importo spese forfettario (utenze, pulizie ecc), viene definito **modulo** ed è stimabile in 3 (tre) ore.

In caso di eventi espositivi organizzati dal Comune s'intende per **giornata** quella compresa nel normale orario di apertura del Punto Informativo.

Il calendario degli eventi andrà concordato fra Concessionario e Comune, al quale spetta di valutare qualità e pertinenza degli eventi proposti con gli scopi previsti per questa sede informativa.

Il Comune valuterà assieme al Concessionario le modalità di svolgimento degli eventi.

#### **e – 4) Utilizzo del Punto Informativo e del personale per servizi vari**

Il Comune inoltre potrà richiedere di utilizzare il Punto Informativo e il relativo personale, in aggiunta a quello già presente per il normale utilizzo, per servizi vari non previsti nei punti precedenti. Per tale utilizzo si farà riferimento al costo orario offerto in sede di gara.

### **f) Promozione delle risorse culturali e turistiche della città e degli eventi organizzati dal Comune o da altri Enti da esso indicati. Informazioni riguardanti il sito Unesco Mantova e**

### **Sabbioneta.**

Nell'ambito dello svolgimento dell'attività di accoglienza del turista e d'informazione del cittadino, il Concessionario dovrà mettere il proprio personale nelle condizioni di porre in essere le attività necessarie per promuovere eventi, manifestazioni e strumenti turistici organizzati dal Comune o da altri Enti da esso indicati.

Ritenendo infatti che il contatto personale degli operatori con i turisti e i cittadini sia veicolo primario per la promozione delle attività e degli eventi che si svolgono in città, il Concessionario dovrà sviluppare idonei strumenti e modalità di comunicazione, concordandole sempre preventivamente con il Comune.

La ditta concessionaria si occuperà inoltre della vendita della card *Mantova Sabbioneta Card*, che consente l'ingresso a 17 musei e monumenti tra Mantova e Sabbioneta, nonché servizi di trasporto pubblico e bike sharing, in base a tariffe prestabilite e all'uso comunicate. A tal fine il concessionario sarà dotato del relativo programma per l'emissione, la profilazione e la registrazione dell'utente e delle attrezzature necessarie per il controllo degli accessi. Il calcolo della ripartizione degli introiti tra gli enti aderenti alla card avverrà con modalità automatizzata tramite il portale della stessa. L'attività di distribuzione degli introiti derivanti dalla vendita della card sarà a cura della ditta appaltatrice del servizio di biglietteria presso i musei civici. Il concessionario dovrà pertanto provvedere alla consegna a quest'ultima del rendiconto del venduto ogni quindici giorni e precisamente il giorno 16 per il periodo 1-15 e entro il giorno 2 per il periodo dal 16 al 31 del mese, e al versamento, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento, mediante bonifico bancario; saranno allo scopo indicate le relative coordinate bancarie.

La ditta concessionaria è tenuta ad accettare altri eventuali accordi tra Comune di Mantova e altri enti pubblici e privati.

### **g) monitoraggio e rilevazione dei dati sulle attività svolte in sede ed elaborazione dei relativi report, in particolare rispetto all'affluenza turistica e alla vendita e prevendita degli strumenti turistici del Comune**

Il Concessionario, a cadenza mensile, dovrà fornire al Comune report dettagliati sulle attività svolte. Questi report saranno trasmessi su moduli appositamente predisposti dal Comune stesso o del Concessionario e potranno riguardare anche la natura delle informazioni fornite a turisti e visitatori.

### **h) servizi di carattere culturale/sociale/educativi promossi dal Comune di Mantova**

Il Comune di Mantova, nell'ambito delle proprie attività di promozione culturale, sociale, educativa, può richiedere all'Infopoint di attivare dei servizi dedicati. Tali servizi non comporteranno costi aggiuntivi in quanto svolti in orario di apertura del punto informativo e senza personale dedicato specifico (Es. servizio baby pit stop – progetto allattamento al seno; laboratori educativi rivolti a bambini ecc...). Il Comune di Mantova o altri soggetti forniranno l'Infopoint delle attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività.

### **i) Comunicazione dell'Infopoint e attività di comunicazione interne**

Le attività di comunicazione dell'Infopoint o altre attività di comunicazione (es. allestimento spazi, diffusione di immagini, promozione di un visual concept) dovranno essere svolte in collaborazione con il Comune di Mantova.

### **l) attivazione degli strumenti informatici di pagamento**

L'Infopoint deve attivare una postazione POS in modo da poter consentire al turista il pagamento tramite bancomat/Carte di Credito

### **m) Bookshop e linea di merchandising**

L'Infopoint deve provvedere alla gestione di un bookshop per la vendita di pubblicazioni e di prodotti di merchandising turistico (libri, cataloghi, pubblicazioni, cartoline, accessori, gadget ecc). Tale servizio deve essere fornito assicurandone il buon funzionamento sotto il profilo qualitativo e quantitativo, anche grazie a un'ideale fornitura a cura del concessionario di tutti gli articoli necessari. Possono essere posti in vendita prodotti di linee di merchandising individuate dal Concessionario.

Il materiale del bookshop e i prodotti di merchandising, in esposizione e in vendita, devono essere preventivamente approvati dal Dirigente del Settore Promozione Culturale e Turistica della Città del Comune di Mantova.

Nell'ottica di creare un'immagine turistica coordinata, il Comune può fornire al concessionario proprio materiale da destinare alla vendita presso il bookshop, nonché chiedere al concessionario di acquistare e porre in vendita prodotti rientranti in una linea di merchandising definita dall'Ente (riportanti loghi o marchi del medesimo).

Relativamente alla fornitura e agli introiti derivanti dalla vendita dei beni di proprietà del Comune o rientranti nella linea di merchandising definita da quest'ultimo, si specifica quanto segue:

- il Concessionario deve corrispondere al Comune il 70% degli incassi derivanti dalla vendita dei prodotti di proprietà dell'Ente, a titolo di integrazione del canone di concessione (+ IVA di legge);
- per i prodotti della linea di merchandising definita dal Comune (riportanti loghi o marchi del medesimo), questi devono essere acquistati in autonomia dal Concessionario per la successiva vendita. Il Concessionario deve corrispondere al Comune, la percentuale stabilita in sede di gara e comunque non inferiore al 10% a titolo di royalty per l'utilizzo del logo.

Nulla è dovuto al Comune di Mantova relativamente agli introiti derivanti dalla vendita degli altri prodotti.

### **Art. 6 Servizi Aggiuntivi**

Il Concessionario è autorizzato ad erogare ulteriori servizi, denominati Servizi Aggiuntivi, che potranno avere anche valenza economico-commerciale, al fine di ricavare utili per l'equilibrio della gestione del servizio informativo dato in concessione.

Tali servizi costituiranno il corpo del **progetto imprenditoriale** proposto dal Concessionario al Comune di Mantova che verrà presentato per la valutazione in sede di offerta.

Detti **Servizi Aggiuntivi** possono essere, a titolo meramente esemplificativo, i seguenti:

- a. Centro di Prenotazione Servizi Turistici**
- b. Utilizzo di spazi della struttura;**
- c. Servizio di rilevazione dati e raccolta contatti anche a fini commerciali (il Concessionario dovrà in proposito rispettare la vigente normativa in materia);**
- d. Servizi di segreteria per servizi turistici di incoming, mostre, rassegne ed iniziative di promozione**
- e. Promozione di produzioni tipiche locali e vendita di prodotti tipici, nel rispetto della normativa vigente**
- f. Sviluppo di progetti culturali**
- g. Attivazione dei servizi igienici, nel rispetto della normativa vigente**

### **Art. 7 - Procedimento per l'attivazione dei Servizi Aggiuntivi**

Il progetto imprenditoriale presentato in sede di offerta potrà essere integrato e ampliato da parte del Concessionario nelle fasi successive della gestione del Punto Informativo.

Per l'attivazione dei servizi aggiuntivi facenti parte del progetto imprenditoriale e di quelli successivamente avviati, il Concessionario dovrà attenersi ad alcuni obblighi e rispettare il seguente iter:

- informare preventivamente il Comune sul procedimento di scelta delle ditte fornitrici di servizi e attrezzature utili all'erogazione del servizio, nonché sui prezzi e tariffe che il Concessionario applicherà per la fornitura a turisti e cittadini del servizio aggiuntivo attivato, con le indicazioni delle modalità di determinazione dei medesimi. I prezzi e le tariffe applicate dovranno essere determinate in modo da assicurare l'equilibrio economico-finanziario dell'investimento e della connessa gestione e comunque in linea con il mercato. Nei rapporti commerciali con aziende fornitrici e terzi utenti il Concessionario dovrà ispirarsi al principio di imparzialità, senza però perdere di vista l'obiettivo della sostenibilità economica dell'intero progetto;
- ampliare, se necessario, il normale orario di apertura del Punto Informativo, senza però pregiudicare la regolare erogazione dei Servizi di base Ordinari, così come fissata nel presente Capitolato.

Il Concessionario sottoporrà al Comune, in sede di offerta, lo schema del progetto imprenditoriale e, successivamente, in via preventiva il progetto o programma di ogni nuova attività che si vorrà svolgere presso i locali indicati dal presente Capitolato. Tale obbligo vige anche per eventuali Servizi Aggiuntivi che il Concessionario vorrà svolgere a titolo gratuito.

Lo schema di progetto deve seguire i sotto elencati punti:

- 1) scheda di presentazione del soggetto proponente (se diverso dal Concessionario), ovvero del

soggetto, a tutti gli effetti, cliente del Concessionario, stilata secondo il seguente schema:

- i. Nome dell'azienda
  - ii. Nome degli amministratori o responsabili
  - iii. Riferimenti dell'azienda (indirizzi, contatti telefonici, mail, sito web)
  - iv. Area d'attività
  - v. Motivi della proposta e obiettivi che si vogliono perseguire
- 2) oggetto della proposta
  - 3) modalità e condizioni di svolgimento del Servizio, ivi compresi quantità di personale coinvolto, orari di esecuzione e tariffe applicate;
  - 4) costi richiesti ai beneficiari del servizio;
  - 5) eventuale convenzione tra Concessionario e soggetto proponente (se diverso dal Concessionario), ovvero del soggetto, a tutti gli effetti, cliente del Concessionario;
  - 6) presentazione del materiale illustrativo inerente alla promozione del servizio;
  - 7) elenco e descrizione dell'attrezzatura utilizzata per l'erogazione del Servizio;
  - 8) autorizzazioni necessarie per l'erogazione del Servizio e requisiti necessari al titolare del servizio per ottenere i suddetti titoli autorizzatori;
  - 9) business plan del progetto, che potrà anche comprendere la previsione dei tempi di ammortamento degli eventuali investimenti fatti, al fine di valutare meglio la fattibilità di quanto s'intende realizzare.

#### **Art. 8 – Costituzione del Consorzio turistico**

Il Comune di Mantova, insieme ad un partenariato pubblico privato, sta costituendo un Consorzio turistico di promo-commercializzazione turistica della città. L'Infopoint sarà tenuto a collaborare con tale Consorzio nei modi e nei termini che saranno ritenuti opportuni e sulla base di accordi specifici.

#### **Art. 9 – Principi generali per l'erogazione dei servizi di base e aggiuntivi**

I servizi dovranno essere prestati rispettando i seguenti principi fondamentali dei servizi di accoglienza e informazione turistica:

- EGUAGLIANZA: il concessionario si impegna ad erogare il servizio nel rispetto di ogni utente, garantendone la privacy, l'uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali evitando ogni discriminazione;
- CHIAREZZA E CORTESIA: il personale si impegna a trattare tutti gli utenti con rispetto e cortesia, ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna ad adeguare costantemente a questo principio le modalità con cui scambia le informazioni con l'utenza;
- PARTECIPAZIONE: il Concessionario garantisce il diritto dell'utenza alla corretta erogazione del servizio, riconoscendo all'utente la facoltà di formulare suggerimenti e inoltrare reclami;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: il Concessionario si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati, adottando le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia;
- IMPARZIALITA': il servizio deve essere prestato in modo obiettivo ed imparziale, garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione complessiva delle strutture ricettive, della ristorazione e dei servizi offerti dal territorio.

#### **Art.10 - Orari di apertura minimi**

Il servizio è articolato nella seguente fascia oraria :

dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Giorni di chiusura: 1 gennaio - 25 dicembre

Il 24 dicembre: è facoltà del Concessionario sospendere il servizio nel pomeriggio.

Il Concessionario, dopo un congruo periodo di funzionamento della struttura e a seguito di rilevate esigenze di servizio, potrà proporre al Comune di Mantova una diversa articolazione delle fasce orarie e dei giorni di apertura, senza diminuire gli orari globali del servizio affidatogli (ossia dell'orario minimo richiesto più l'eventuale orario aggiuntivo offerto in sede di gara.

In sede di presentazione dell'offerta è possibile offrire un certo numero di ore in più rispetto al minimo fissato a base di gara e proporre la suddivisione giornaliera di tali ore aggiuntive. La proposta dell'offerente non è da intendersi come definitiva, ma sarà oggetto di valutazione e revisione congiunta da parte del Comune di Mantova e del Concessionario ogni qualvolta se ne rileverà la necessità al fine di migliorare il servizio complessivo.

E' comunque sempre facoltà del Comune, d'intesa con il Concessionario, per sopravvenute esigenze o in occasione di particolari eventi, modificare l'orario di apertura.

Tali eventuali modifiche non potranno andare a diminuire il volume complessivo del servizio dato in concessione e dovranno essere sempre ispirata da obiettivi di miglioramento del servizio offerto al pubblico.

### **Art. 11 - Personale**

Il Concessionario, al fine di garantire la copertura dell'intero periodo di apertura della struttura e l'erogazione dei Servizi di base Ordinari, indicati nell'art. 5 del presente capitolato, dovrà garantire la presenza in servizio di almeno una persona (almeno 1 unità lavorativa sempre presente in servizio).

La presenza delle unità lavorative che, in sede di offerta, potranno essere indicate in aggiunta all'unità minima richiesta a base di gara verrà articolata tramite un piano di compresenze (anche di più persone contemporaneamente) e la pianificazione di un calendario concordato a livello annuale e condiviso tra Comune di Mantova e Concessionario.

Il personale adibito all'erogazione dei Servizi di base Ordinari, dovrà possedere:

- spiccata capacità comunicativa;
- profonda conoscenza delle risorse culturali, ambientali e turistiche della città e del territorio mantovano;
- comprovata esperienza nell'ambito della valorizzazione delle risorse turistiche, culturali e ambientali, del sito Unesco Mantova e Sabbioneta, del supporto agli attori che operano nel settore dei servizi turistici, in attività di comunicazione, valorizzazione e promozione turistica, in attività di catalogazione di beni culturali e impiego di strumenti informatici di base;
- conoscenza di almeno una lingua straniera (preferibilmente inglese) e preferibilmente un'altra lingua tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, russo;
- capacità di operare con i più diffusi strumenti informatici e telematici.

Dovrà inoltre possedere almeno uno dei seguenti requisiti minimi certificabili:

1. Titolo di studio: diploma di scuola media superiore e conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese, tedesco o francese). Nelle fasce orarie in cui sarà presente una sola unità lavorativa presso il Punto Informativo, questa dovrà conoscere almeno due lingue tra quelle indicate all'art. 10 c.1;
2. Aver già operato come guida, informatore turistico o addetto all'assistenza e accoglienza turistica per almeno 6 mesi sul territorio nazionale.
3. Possesso di laurea in materie turistiche, economiche, di comunicazione e di marketing;
4. maturità tecnica o professionale di scuola secondaria superiore ad indirizzo turistico.

I partecipanti alla gara, a tale proposito, dovranno dichiarare, in sede di offerta, le caratteristiche del personale che destineranno al servizio secondo quanto indicato nel bando di gara e nel presente Capitolato. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali inerenti al personale sono a carico del Concessionario, il quale ne è l'unico responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del Comune e di ogni indennizzo. Il Concessionario inoltre si impegna, partecipando alla presente gara, a rispettare tutti gli obblighi di legge in materia di assicurazioni sociali, previdenziali e infortunistiche verso gli addetti ai servizi, liberando il Comune da qualsiasi responsabilità o danni conseguenti all'espletamento dei servizi medesimi.

Il Concessionario si impegna a garantire al proprio personale il trattamento previsto da uno dei contratti di lavoro previsti dall'attuale normativa e ad osservare le norme e i regolamenti vigenti in materia di lavoro.

Il Concessionario dovrà comunicare al Comune di Mantova, prima dell'inizio del servizio e ad ogni sostituzione, i nominativi delle persone preposte all'espletamento del servizio stesso.

Il Concessionario dovrà garantire costantemente la dotazione di personale e le professionalità indicate in sede di offerta.

Il Dirigente del Settore Cultura e Turismo del Comune potrà verificare l'idoneità di tale personale all'espletamento del servizio in questione, con facoltà di ricusare in qualunque momento chi riterrà non idoneo allo svolgimento delle mansioni assegnate, per gravi mancanze o reiterati comportamenti non adeguati al servizio e altri motivi che rendano la persona, per qualsiasi ragione, non adatta al servizio richiesto. Il Concessionario dovrà provvedere a sostituire il suddetto personale non ritenuto idoneo ad insindacabile e motivato giudizio del Dirigente del Settore Cultura e Turismo del Comune di Mantova.

Il personale in servizio dovrà essere dotato da parte del Concessionario di cartellino di riconoscimento recante fotografia, nome, cognome e lingue parlate che dovrà essere reso ben visibile agli utenti e al personale di controllo del Comune.



In caso di scioperi del personale o per altra causa di forza maggiore, il Concessionario dovrà comunicare tempestivamente per iscritto al Comune di Mantova l'impossibilità di prestare il servizio e operare per assicurare, per quanto possibile, l'apertura, anche in forma ridotta, del Punto Informativo.

#### Formazione

Il personale addetto al servizio di accoglienza turistica dovrà periodicamente svolgere corsi di formazione e aggiornamento in materia turistica, tenuti da soggetti ed enti idonei. Il Concessionario dovrà informare il Comune e presentare un piano della formazione annuale. L'organizzazione, la realizzazione e le spese dei corsi, salvo diversamente specificato, saranno a carico del Concessionario.

Il Comune si impegna a fornire al personale, anche attraverso incontri specifici o mediante altre idonee forme di comunicazione, tutte le informazioni in suo possesso per l'organizzazione ottimale dei servizi. Il personale potrà essere invitato dal Comune a partecipare a conferenze, seminari, incontri formativi o informativi organizzati dallo stesso o da altri Enti per l'aggiornamento delle conoscenze in campo turistico.

Con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Capitolato, il Concessionario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 ( Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'art. 2, comma 3 dello stesso DPR.

La violazione degli obblighi di cui al DPR 16 aprile 2013 , n. 62 e sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

Il Comune di Mantova, verificata l'eventuale violazione, contesterà per iscritto alla ditta contraente il fatto, assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

#### **Art. 12 – Obblighi e oneri a carico del Concessionario**

Il Concessionario, oltre all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato, si obbliga a:

- a) erogare i Servizi di base Ordinari di cui all'art.5 del presente Capitolato;
- b) presentare il progetto di organizzazione e arredo di spazi per uffici, accoglienza utenti, eventi espositivi, attività commerciali e installazione di attrezzature elettroniche e varie utili allo svolgimento del servizio, tenendo presente il profilo funzionale ed estetico dell'immobile e il suo valore storico. A questo proposito si fa presente che i locali non sono arredati (l'attuale arredo è di proprietà del concessionario uscente). Punto n.1 dell'offerta tecnica
- c) apporre esternamente al Punto Informativo adeguate targhe distintive conformi agli standard istituzionali ed internazionali in materia di informazione e comunicazione turistica. Prima della posa in opera di tali installazioni, il progetto dovrà essere approvato dal Comune (Settore Cultura, Turismo e Promozione della Città), previo nulla osta della Soprintendenza competente se necessario. Il Concessionario non può procedere all'allestimento prima di detta approvazione;
- d) sostenere tutte le spese di esercizio quali per esempio: spese telefoniche, collegamento internet, energia elettrica, acqua e gas, rifiuti, ivi compresi gli oneri derivanti dalla voltura delle utenze e qualsiasi altra spesa di ordinaria amministrazione;
- e) sostenere le spese di ordinaria manutenzione;
- f) provvedere autonomamente alla pulizia e riordino dei locali ed aree di pertinenza, compresa la pulizia, lo sfalcio e la cura del giardino antistante i locali e del cortiletto retrostante;
- g) rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune, imputabili al personale addetto;
- h) garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato ed indenne il Comune da qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi conseguente allo svolgimento delle attività relative al presente Capitolato;
- i) consentire l'utilizzo dei servizi igienici ad uso pubblico presenti nella struttura ai fruitori dei servizi del punto informativo;
- j) custodire e sorvegliare i locali, ivi compresi eventuali materiali, mobili ed attrezzature comunali eventualmente forniti dal Comune;
- k) gestire correttamente tutti i locali, nel rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, dando comunicazione agli uffici comunali della verifica periodica degli estintori e degli impianti tecnologici e nominando un Responsabile della Sicurezza, le cui generalità dovranno essere tempestivamente comunicate al Comune;
- l) mantenere l'immobile, i beni mobili e le attrezzature già presenti nel medesimo stato di funzionalità così come consegnati, in modo da poterli riconsegnare al Comune al termine del contratto. All'atto

di consegna della struttura, le parti sottoscriveranno apposito verbale di consistenza dell'immobile e degli eventuali beni mobili se forniti dal Comune che, alla scadenza del contratto, dovranno essere restituiti al Comune nelle condizioni in cui sono stati consegnati, fatto salvo il logorio determinato dal normale uso degli stessi;

- m) munirsi delle licenze di esercizio, dei titoli autorizzatori e di quanto altro necessario per l'organizzazione, attivazione e gestione dei servizi aggiuntivi che si prevede di attivare presso la Casa di Rigoletto;
- n) consentire, in qualsiasi momento, anche in orario o giorno di chiusura del Punto Informativo, l'accesso ai locali al personale del Comune di Mantova;
- o) nominare un responsabile con il compito di mantenere tutti i collegamenti tecnici e operativi con il Comune, al quale dovranno essere comunicati tutti i riferimenti utili per eventuali contatti in situazioni di urgenza o emergenza.
- p) sottoporre al Comune di Mantova, in via preventiva, i progetti o i programmi delle attività che si intendono realizzare, concordandone le modalità organizzative;
- q) concordare con il Comune, all'inizio di ogni anno, il calendario degli eventi che si realizzeranno all'interno delle sale del Punto Informativo, in modo da organizzare e razionalizzare l'occupazione dello stabile, temperando le esigenze del Comune e del Concessionario;
- r) assicurare il pieno rispetto della normativa a tutela della privacy adottando – in qualità di Responsabile del Trattamento e così come previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, anche sensibili – tutte le procedure e le misure volte a garantire pienamente il trattamento dei dati di cui verrà eventualmente in possesso.

Inoltre, il Concessionario

- dovrà confrontarsi con il Comune di Mantova, Settore Cultura, Turismo e Promozione della Città, prima d'installare insegne o forme di segnalazione di qualunque natura all'interno e all'esterno dei locali dell'infopoint. Il Comune avrà sempre la possibilità di vietarne l'installazione in caso ritenga la proposta non conforme al contesto architettonico ed alla natura del servizio erogato;
- non potrà sospendere a nessun titolo il servizio, neppure parzialmente, salvo cause comprovate di forza maggiore.

### **Art. 13 Polizza Assicurativa**

Il Concessionario dovrà rispondere di tutti i danni, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose opere e materiali, sia del Comune che di terzi, che siano conseguenza del comportamento, di atti e fatti imputabili al personale adibito ai servizi in concessione e/o allo stesso Concessionario.

A tale scopo il Concessionario dovrà stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi, comprensiva di copertura assicurativa per furto e incendio delle dotazioni tecnologiche e strumentali installate presso il Punto Informativo, valevole per tutta la durata della concessione, massimale unico pari a € 1.500.000,00 (unmilione cinquecentomila/00), ove espressamente risulti che il Comune, insieme ai propri beni ed al proprio personale, sia considerato fra i terzi e, pertanto, sollevato da qualsiasi responsabilità.

Copia della polizza dovrà essere consegnata all'Amministrazione Comunale entro i 15 giorni precedenti l'inizio del rapporto, pena la risoluzione dello stesso.

### **Art. 14 – Obblighi e oneri a carico del Comune**

Il Comune di Mantova si obbliga a:

- a) mettere a disposizione gratuitamente i locali, così come descritti all'art. 1 del presente Capitolato;
- b) fornire materiale promozionale da distribuire al pubblico sia in forma gratuita che a pagamento;
- c) collaborare per il buon funzionamento dell'attività sia in fase di avvio, che nelle successive ed in tutte le attività collaterali.
- d) condividere la programmazione di iniziative e attività che intende realizzare nella struttura.

### **Art. 15 – Cauzione**

A garanzia della regolare esecuzione del contratto, il Concessionario deve provvedere al deposito di una cauzione pari al 10% dell'importo contrattuale della concessione. Detta cauzione, da depositare presso la Tesoreria del Comune, può essere costituita anche mediante fideiussione bancaria o assicurativa. Qualora la cauzione sia prestata con fideiussione bancaria o assicurativa, la stessa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale (di cui all'art. 1944 C.C.), la rinuncia dell'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 C.C., nonché la sua operatività entro 15 giorni a semplice

richiesta scritta del Comune. Il Concessionario sarà obbligato a reintegrare la cauzione di cui la stazione appaltante avesse dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. La cauzione sarà restituita alla scadenza, previa accettazione del completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali.

#### **Art. 16 - Controlli e verifiche**

Il Comune di Mantova avrà piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato, nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e quant'altro compresi nella gestione. Il Concessionario, per tutta la durata del contratto, è tenuto a consentire, per tale scopo, l'accesso alle persone dotate di apposita autorizzazione del Comune di Mantova.

#### **Art. 17 - Penalità**

Per ogni giorno di mancato servizio è applicata una penale di € 50,00 (euro cinquanta/00). In caso di chiusura per cause di forza maggiore, è comunque necessaria una tempestiva comunicazione al Dirigente del Settore Cultura e Turismo del Comune di Mantova, il quale valuterà l'emergenza e, in accordo con il Concessionario, provvederà ad individuare, se possibile, soluzioni idonee per non interrompere il servizio.

#### **Art. 18 - Inadempienze di gestione. Diffida. Risoluzione**

##### Risoluzione del contratto

1. Il Comune di Mantova si riserva, espressamente, la facoltà di risolvere unilateralmente e in qualsiasi momento il contratto nei casi di:
  - a. inosservanza, anche parziale o temporanea, di quanto previsto nel presente Capitolato, con grande attenzione per quanto riguarda l'erogazione dei Servizi di base Ordinari, per i quali la valutazione dell'inosservanza sarà particolarmente rigida;
  - b. violazione delle norme di sicurezza e/o di igiene;
  - c. fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Comune di Mantova posti in essere o consentiti dal Concessionario o dal suo personale addetto;
  - d. applicazione di cinque penali di cui all'art. 16.
2. Nei casi di inosservanza previsti al comma 1, ad eccezione del caso indicato alla lettera c), la risoluzione sarà disposta dopo formale diffida.
3. Sarà fatto salvo il diritto del Comune di Mantova al risarcimento dei danni subiti a seguito di risoluzione del contratto per i casi previsti dal comma 1, lettere a), b) e c).
4. In aggiunta a quanto sopra, il Comune di Mantova può richiedere la risoluzione del contratto:
  - a. in qualsiasi momento quando ritenga il Concessionario non più idoneo a fornire il servizio;
  - b. in caso di negligenza nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
  - c. in caso di cessione dell'azienda oppure di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro, pignoramento a carico del Concessionario;
  - d. nei casi di morte del Concessionario, di qualcuno dei soci delle imprese costituite in Società di fatto o in nome collettivo o di uno dei soci accomandatari delle Società in accomandita e il Comune di Mantova non ritenga di continuare il rapporto con i soci superstiti;
  - e. quando non vengano rispettati da parte del Concessionario gli accordi sindacali in vigore ed in genere le norme relative al lavoro, alle assicurazioni sociali, previdenziali, infortunistiche e similari;
  - f. ove la necessità della risoluzione del contratto intervenga da parte del Comune per disposizioni legislative o amministrative nazionali, regionali, provinciali o per altri motivi espressamente riconducibili alla normativa, il Comune dovrà darne preavviso con 6 (sei) mesi di anticipo e si impegna a risarcire il gestore mediante versamento di un importo pari al deposito cauzionale così come costituito all'atto di stipula del contratto.
  - g. nei casi di violazione degli obblighi derivanti dal codice comportamento dipendenti pubblici (DPR 16 aprile 2013 n. 62)

La risoluzione del contratto sarà comunicata con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, salvo il caso previsto dal comma 1, lettera c), per il quale non è fissato alcun termine di preavviso.

Sono a carico del Concessionario inadempiente tutti i maggiori oneri e il risarcimento dei danni.

Il Comune potrà affidare il servizio oggetto della concessione alla ditta che, in sede di gara, ha offerto le condizioni più vantaggiose, immediatamente dopo la ditta che si è aggiudicata il servizio.

Il Concessionario non avrà diritto a nessuna indennità.

#### Recesso delle parti

Ove le parti richiedano il recesso del contratto, dovranno darne preavviso scritto a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno con 6 (sei) mesi di anticipo. Il recesso anticipato comporterà una penale consistente nell'incameramento del deposito cauzionale così come costituito all'atto di stipula del contratto, oltre al risarcimento degli ulteriori eventuali danni.

#### **Art. 19 Canone di concessione e corrispettivi**

La concessione è soggetta alla corresponsione al Comune di un canone annuo pari a € 600,00 (euro seicento/00) da versare al Comune, migliorabile in sede di gara, oltre l'integrazione di cui all'Art. 5 lettera m.

Il Concessionario ha il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi aggiuntivi in affidamento, senza corrispondere nulla al Comune.

Il Concessionario non potrà pretendere dal Comune nessun costo, utenza, canone o quanto altro, in relazione all'espletamento delle attività e dei servizi erogati nell'ambito della concessione.

#### **Art. 20 - Facoltà di revoca della gara**

Prima della stipula del contratto il Comune di Mantova si riserva la facoltà di revocare la gara di cui al relativo bando e al presente Capitolato. Nessun indennizzo è dovuto ai concorrenti, neppure per le spese vive sostenute per la documentazione.

#### **Art. 21 - Sub concessione e modificazioni d'uso**

E' fatto divieto assoluto al Concessionario di utilizzare i locali e le dotazioni strumentali consegnate dal Comune per usi diversi da quelli previsti nel presente Capitolato, nonché di cedere o sub-appaltare, in una qualsiasi forma, la gestione degli stessi servizi affidati in concessione, salvo quanto previsto all'art. 174 del D. Lgs. 50/2016.

#### **Art. 22 - Spese e diritti**

Il contratto di concessione sarà stipulato nella forma di atto pubblico amministrativo in modalità elettronica e le spese contrattuali, imposte e tasse e quant'altro occorre saranno a carico dell'aggiudicatario.

#### **Art. 23 - Foro competente**

In caso di controversia trovano applicazione i disposti di legge, e qualora non si addivenisse ad un accordo bonario, competente sarà il Foro del Tribunale di Mantova.

Ai sensi art. 209 c. 2 del D. Lgs. 50/2016, si precisa che il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

#### **Art. 24 - Trattamento dati**

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, e del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.

#### **Art. 25 - Disposizioni finali**

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti.