

**Capitolato d'oneri per l'affidamento dei servizi di informazione e accoglienza turistica presso la struttura Tourist Infopoint InLombardia situata presso Palazzo della Cervetta di Mantova e dei servizi logistici presso la Domus Romana.**

**Art. 1 - Oggetto**

L'affidamento ha per oggetto il servizio di informazione e accoglienza turistica presso la struttura situata in Piazza Mantegna, n. 6 a Mantova, denominato Infopoint InLombardia, e dei servizi logistici presso il sito culturale Domus Romana situata in Piazza Sordello, con decorrenza dal 1° settembre 2020 fino al 31 agosto 2021.

**Art. 2 - Caratteristiche del servizio da svolgere**

1. Il servizio di accoglienza e informazione turistica consiste in attività di front office, back office e call center ed è erogato in maniera imparziale, trasparente e gratuito, coordinato da una redazione composta dal Comune di Mantova e dalla Provincia di Mantova (di seguito redazione Infopoint).

2. Le informazioni e l'assistenza ai turisti sull'offerta turistica della città e dei poli culturali di maggiore interesse turistico del territorio devono essere fornite anche avvalendosi dei collegamenti a siti internet (es.: Regione Lombardia, delle associazioni di categoria, delle ferrovie, delle compagnie aeree, di promozione turistica), oltre che mediante la diffusione di materiale promozionale e devono riferirsi, in particolar modo, alle seguenti tematiche:

- mobilità e trasporti;
- percorsi e itinerari di visita e servizi correlati;
- calendari eventi;
- strutture ricettive;
- arte e cultura;
- offerta congressuale;
- sport, divertimento e shopping;
- enogastronomia e prodotti tipici;
- cicloturismo
- guide turistiche;
- informazioni utili, numeri di emergenza, servizi sanitari;
- progetti e iniziative di promozione turistica in collaborazione con altri Enti e Associazioni turistiche;
- WI-FI
- servizi turistici e tecnologici (es: App)
- biglietteria e offerta di servizi culturali.

3. I servizi logistici presso la Domus Romana consistono nell'apertura, chiusura e pulizia della Domus.

**Art. 3 - Ubicazione del servizio e dotazioni**

1. Per assicurare la fornitura del servizio di informazione e di accoglienza turistica, per le suddette attività di front office, back office e call center, il Comune di Mantova, nell'ambito dell'accordo siglato con la Provincia di Mantova, mette a disposizione un ufficio, denominato Tourist Infopoint InLombardia, presso Palazzo della Cervetta, in Piazza Mantegna n. 6, a Mantova.

2. L'ufficio (Infopoint) è contrassegnato internamente ed esternamente dall'apposito marchio distintivo. All'esterno il marchio è posizionato in modo da garantirne la visibilità e l'ufficio (area front office) è accessibile

a tutte le categorie di utenti, anche a quelli caratterizzati da bisogni speciali (difficoltà motorie o altro) e in regola con le normative in materia di sicurezza ed in perfetto stato di manutenzione.

3. L'ufficio (Infopoint) dispone delle attrezzature (personal computer, stampanti, fax, telefoni, data base aggiornati, etc.) e del materiale necessario a garantire un'adeguata erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica.

4. Inoltre sarà a carico del Comune di Mantova e di altri partner autorizzati, la fornitura costante di un kit d'informazione turistica minimo da diffondere agli utenti, composto da:

- piantine della città con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;
- materiale promozionale del Comune di Mantova;
- materiale promozionale della Provincia di Mantova e delle località turistiche maggiormente rappresentative del Mantovano
- materiale promozionale di eventi e iniziative di Enti e Associazioni culturali e turistiche;
- altro materiale turistico relativo a progetti di promozione turistica.

5. All'atto della consegna dei locali verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra le parti un verbale di consistenza degli arredi dati in consegna, che dovranno essere restituiti alla scadenza del contratto nel medesimo stato nel quale sono stati consegnati, fatto salvo il deperimento determinato dall'uso degli stessi.

L'aggiudicatario sarà responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; dovrà mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; non potrà effettuare modifiche di qualsiasi tipo alle strutture senza il preventivo assenso della stazione appaltante e risponderà di eventuali danni derivanti dalla mancata osservanza di tale obbligo.

6. Il servizio di informazione e accoglienza turistica potrà essere svolto altresì in aggiunta, con le stesse modalità, in luoghi ospitanti eventi organizzati dal Comune di Mantova, sia nel territorio del Comune di Mantova che in altre sedi (es. in occasione di eventi, fiere, manifestazioni).

7. I servizi logistici dovranno essere svolti presso il sito archeologico Domus Romana, con sede in Piazza Sordello.

#### **Art. 4 - Attività e funzioni da svolgere**

1. I servizi di informazione e accoglienza turistica ricomprendono le seguenti prestazioni:

- trattamento e diffusione del complesso delle informazioni turistiche e collaborazione con la redazione locale dell'ufficio Infopoint;
- distribuzione gratuita delle informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale, via fax, via sms, sulle risorse comunali, provinciali e regionali di interesse turistico;
- raccolta delle schede reclami per disservizi relativamente ai servizi turistici e agli altri servizi pubblici fruiti dal turista e inoltra all'ente competente. Gli addetti al desk dovranno offrire assistenza al turista nella compilazione;
- informazione gratuita al turista per la ricerca di disponibilità ricettiva;
- informazioni, verifica disponibilità, iscrizioni, prenotazioni e vendita titoli di accesso per la partecipazione a determinati eventi, spettacoli e visite guidate coordinati dal Comune di Mantova o altri Enti e Associazioni autorizzate dal Comune di Mantova;
- raccolta di questionari di gradimento dell'offerta turistica e trasmissione dei dati all'Osservatorio regionale del turismo,
- rilevamento della provenienza e del canale d'interesse turistico-culturale dell'utente, mediante l'applicativo di gestione delle informazioni fornito dalla Provincia di Mantova, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n. 325 del 3 novembre 2000 "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della Legge 31 dicembre 1996, n. 675" e D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali");
- allestimento delle vetrine espositive, sulla base di quanto autorizzato dal Comune di Mantova;
- gestione e promozione di iniziative turistiche regionali e/o promosse dal Comune di Mantova o da altri Enti o Associazioni autorizzati;
- erogazione di servizi turistici quali accesso WI-FI, APP e altri strumenti tecnologici e innovativi;

- vendita strumenti e prodotti turistici (card turistiche, biglietti cumulativi, biglietti accesso musei e mostre, biglietti trasporti e altri titoli di accesso per servizi turistici, merchandising).

Inoltre:

- dovrà essere offerta assistenza ai turisti anche mediante totem, touchscreen, postazioni self service e altre tecnologie innovative messe a disposizione dal Comune di Mantova o da altri partner pubblici-privati autorizzati dal Comune di Mantova;

- dovranno essere fornite informazioni, con distribuzione del relativo materiale promozionale, circa eventi ed iniziative di Regione Lombardia/Explora o di altri Enti autorizzati dal Comune di Mantova, comprese eventuali attività di ingaggio/registrazione dei turisti/attività varie di promozione turistica mediante supporto web e cartaceo (es. Passaporto inLombardia). Tale attività dovrà essere resa anche per le iniziative promosse dal Comune di Mantova e altri Enti autorizzati dal Comune di Mantova.

- potranno essere effettuate attività di promozione e vendita di prodotti agroalimentari lombardi, non alimentari legate all'artigianato, guide e libri di interesse turistico, sulla base di accordi con il Comune di Mantova e/o altri Enti e Associazioni autorizzati dal Comune;

- potranno essere attivati nei medesimi locali su disposizione del Comune e in accordo con la Provincia servizi e/o progetti all'interno dell'infopoint (es. biglietterie, workshop, esposizioni) con personale dedicato. Gli operatori dell'Infopoint dovranno offrire collaborazione per la buona riuscita delle attività'.

Per lo svolgimento dei servizi di cui sopra, in particolare per la vendita dei prodotti turistici e l'eventuale vendita di prodotti di artigianato e alimentari, nulla sarà dovuto alla ditta affidataria. Gli incassi derivanti da tali vendite saranno di competenza dei soggetti titolari preposti e comunque disciplinati da appositi accordi.

A completamento delle prestazioni sopra elencate la ditta affidataria sarà tenuta a predisporre bimestralmente una relazione relativa alle segnalazioni e al gradimento dei turisti oltre che sulle attività svolte da trasmettere al Comune di Mantova.

I materiali di cancelleria e materiali connessi necessari allo svolgimento delle predette funzioni (compreso toner per stampante) si intendono a carico della ditta aggiudicataria.

## 2. DOMUS ROMANA

I servizi logistici presso la Domus Romana consistono in:

- Apertura/chiusura del sito senza presidio alcuno attraverso apparecchiatura elettronica e digitazione di un codice all'uopo fornito, corredato da un servizio di controllo generale sullo stato del sito e segnalazioni di eventuali emergenze al Comune di Mantova;
- Pulizia del sito con cadenza quindicinale: pulitura dei pavimenti, raccolta foglie, compreso lo spazio circostante all'ingresso alla Domus e all'occorrenza lavaggio vetri esterni;
- Pulizia straordinaria: pulitura dei pavimenti, deragnatura e lavaggio vetri interni ed esterni da effettuarsi con cadenza semestrale;
- Interventi sgombero neve e/o spargitura sale antigelo all'occorrenza negli spazi del sito;
- L'aggiudicatario dovrà fornire il personale dedicato, le attrezzature e i materiali necessari allo svolgimento del servizio.

### **Art. 5 – Calendario e apertura dei servizi**

1. Il servizio di informazione e accoglienza turistica del Tourist Infopoint InLombardia di Mantova deve essere garantito dall'aggiudicatario per tutto il periodo di affidamento del servizio, come specificato nei punti seguenti. L'apertura dell'ufficio Infopoint sarà garantita da personale fornito dall'aggiudicatario.

- a) L'ufficio Infopoint osserva un orario di apertura del front office e del call center come di seguito specificato:

**Orario d'apertura:****a.1) Orario ordinario****1 aprile – 31 ottobre**

L'Ufficio Infopoint, di norma, osserverà i seguenti orari:  
da domenica a giovedì: orario continuato dalle 9.00 alle 19.00  
il venerdì, sabato: orario continuato dalle 9.00 alle 20.00

**1 novembre – 31 gennaio**

L'Ufficio Infopoint, di norma, osserverà i seguenti orari:  
tutti i giorni: orario continuato dalle 9 alle 19.00

**a.2) Orari extra**

Saranno possibili orari diversamente articolati e/o più ampi e un numero maggiore di unità in relazione all'andamento dei flussi turistici per particolari periodi dell'anno e in concomitanza di significativi eventi culturali, di spettacolo e fieristici. Può essere richiesto inoltre un servizio logistico di consegna/ritiro materiali informativi imballati in cartoni per la struttura Infopoint da effettuare con personale suppletivo automunito, coperto da assicurazione per tale tipologia di mansione da svolgere.

- b) L'ufficio Infopoint sarà chiuso il 25 dicembre.
  - c) L'affidatario sarà responsabile dell'utilizzo della sede anche negli orari di chiusura degli uffici posti ai piani superiori secondo quanto individuato dal Documento Unico di Valutazione del Rischio e dal Piano di Emergenza adottato dalla Provincia di Mantova.
2. I servizi logistici presso la Domus Romana devono essere garantiti di norma dal mercoledì alla domenica come segue:
- a) apertura ore 10.00
  - b) chiusura ore 18.00
  - c) il servizio non è da effettuarsi il 25 dicembre.
  - d) Sarà possibile stabilire orari e giornate diversamente articolate in relazione all'andamento dei flussi turistici e per particolari periodi dell'anno, nonché in concomitanza di significativi eventi culturali, di spettacolo e fieristici.

L'affidatario è responsabile della custodia in segretezza del codice di apertura del sito e ha l'obbligo di non divulgarlo a terzi. E' altresì responsabile della custodia delle chiavi della porta di accesso ai mosaici da aprire solo ed esclusivamente in occasione delle pulizie straordinarie semestrali.

**Art. 6 Valore dell'affidamento**

Il valore stimato dell'affidamento, posto a base di gara, è di € 77.900,00, di cui € 720,00 per oneridi sicurezza, non soggetti a ribasso, Iva esclusa.

Sono stimate massimo n. 4.540 ore per l'intero periodo contrattuale (378 ore mensili circa).

Tali ore sono puramente indicative e sono state calcolate presuntivamente sulla base dell'analisi storica e del trend annuale del servizio. Fermo restando il monte ore complessivo annuale, le ore mensili potranno quindi variare in relazione alle esigenze effettive del servizio, come da richieste del committente.

A base di gara è posta la tariffa oraria di euro 17,00 iva esclusa quale tariffa media oraria unica per servizio festivo e feriale comprensiva di tutto, anche degli oneri riflessi, assicurazione, vestiario, spese generali e, per i servizi logistici presso la Domus Romana, di materiali e prodotti di pulizia.

**Art. 7 - Personale**

## 1. TOURISM INFOPOINT IN LOMBARDIA

2. La ditta affidataria dovrà organizzare il servizio di informazione e accoglienza della struttura Infopoint impiegando, per ogni unità, personale in possesso dei seguenti requisiti certificabili:
  - a. diploma di scuola media superiore o laurea;
  - b. aver già operato come guida, informatore turistico o addetto all'assistenza e accoglienza turistica per almeno 3 anni sul territorio nazionale;
  - c. spiccata capacità comunicativa e di sostenere una conversazione e redigere brevi testi su argomenti relativi alle funzioni da svolgere, in almeno due lingue oltre all'italiano (la lingua inglese scritta e parlata è requisito obbligatorio, la seconda lingua deve essere a scelta tra francese, tedesco o spagnolo scritto e parlato);
  - d. capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base;
  - e. conoscenza approfondita delle caratteristiche della città e del territorio e delle relative attrattive turistiche e culturali;
  - f. possesso degli attestati di frequenza ai corsi di pronto soccorso di tipo A ai sensi del DM 388/2003 e di antincendio di tipo medio ai sensi del DMI 10/03/1998.

2. La ditta aggiudicataria dovrà garantire il servizio con la presenza di n. 1 unità in possesso dei suddetti requisiti. Nei periodi di maggiore affluenza turistica o in occasione di particolari eventi potrà essere richiesta la presenza di n.2 unità. Tutte le unità che verranno impiegate nel servizio dovranno essere in possesso dei requisiti indicati al comma 1. Per ciascun operatore impiegato nel servizio si richiede la presentazione del curriculum vitae.

3. In caso di particolari eventi promossi dal Comune, o da soggetti da esso autorizzati, che richiedano l'attivazione di ulteriori servizi e/o progetti all'interno dell'Infopoint (es. biglietterie mostre, workshop, esposizioni, stage, servizi turistici ecc), il personale dovrà offrire la propria collaborazione per la buona riuscita dei progetti medesimi.

4. La ditta aggiudicataria dovrà nominare un proprio dipendente, con funzioni di *Responsabile dell'affidamento*, che sarà il referente della ditta stessa e che dovrà svolgere mansioni di coordinamento e controllo. Il *Responsabile dell'affidamento* dovrà essere una persona dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, incaricata dall'impresa della gestione di tutti gli aspetti del servizio.

5. Il personale assegnato dalla ditta affidataria allo svolgimento del servizio sarà tenuto a frequentare corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici della città e del territorio e di comunicazione. Le eventuali spese dei corsi di formazione si intendono a carico della ditta affidataria.

6. In caso di cessazione da parte di uno o più operatori assegnati al servizio, la ditta affidataria sarà tenuta a sostituire, entro e non oltre due giorni, gli stessi operatori con personale in possesso dei requisiti richiesti nel presente paragrafo al punto 1).

7. Il personale della struttura Infopoint a contatto con l'utenza dovrà vestire in modo decoroso (abito pantalone/gonna scuro e camicia/maglia bianca o scura e/o giacca scura) e portare un distintivo di riconoscimento con la segnalazione del nominativo e della funzione svolta.

8. L'affidatario dovrà garantire la sostituzione anche temporanea del personale per malattia, infortunio, maternità, ferie, etc. entro e non oltre due giorni, con personale in possesso dei requisiti richiesti nel presente paragrafo al punto 1).

9. L'Amministrazione, su specifica richiesta del Responsabile dell'esecuzione del servizio di cui al successivo paragrafo 10), avrà la facoltà di chiedere alla ditta affidataria la sostituzione delle persone ritenute non idonee sul piano comportamentale o del rendimento, sulla base di valide motivazioni. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'affidatario dovrà provvedere alla sostituzione delle persone ritenute non idonee entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento della comunicazione.

## 10. DOMUS ROMANA

Per il personale dedicato all'apertura e chiusura Domus non si richiede apposito titolo di studio o specializzazione ma la normale diligenza e attenzione durante il servizio richiesto.

Il personale dedicato alle pulizie dovrà avere esperienza professionale nell'ambito da almeno 1 anno ed utilizzare corretti strumenti e prodotti, avendo massima attenzione nei confronti dei mosaici conservati all'interno del sito che non devono venire a contatto con alcun tipo di prodotto.

## **Art. 8 – Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento**

Gli obblighi di comportamento previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici” e dal “Codice di comportamento del Comune di Mantova” approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 147 del 24/06/2014, pubblicato sulla rete civica del Comune di Mantova vengono estesi, per quanto compatibili ai collaboratori a qualsiasi titolo dell’impresa fornitrice. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori dell’impresa contraente dei suindicati “Codici”.

#### **Art. 9 – Sciopero**

La quota di compenso dovuta per i servizi non effettuati a seguito degli scioperi dei dipendenti dell'affidatario sarà detratta dal computo mensile.

#### **Art. 10– Responsabile dell’esecuzione e verifiche sul lavoro svolto**

L’Amministrazione prima dell’esecuzione del contratto individuerà il Responsabile dell’esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell’esecuzione del contratto. Il nominativo verrà comunicato tempestivamente alla ditta aggiudicataria.

Tra le altre attività il responsabile dell’esecuzione verificherà periodicamente che l’erogazione dei servizi sia conforme alle prescrizioni del presente capitolato d’oneri, anche sulla base della relazione bimestrale fornita dall’aggiudicatario e prevista all’art. 4 del presente Capitolato d’Oneri.

#### **Art. 11 - Responsabilità**

1. Qualora dall’esecuzione del servizio o per cause ad esso legate dovessero verificarsi danni a persone, siano essi dipendenti o terzi, o a cose messe a disposizione dalla Provincia di Mantova al Comune di Mantova, o a cose di proprietà della Provincia di Mantova, o a qualsiasi altra cosa di proprietà di terzi, l’affidatario si obbliga all’integrale risarcimento dei danni verificatisi.
2. E’ obbligo del Comune di Mantova redigere preventivamente in fase di affidamento il Documento Unico di Valutazione Rischi di Interferenza ai sensi del Dlgs.81/08 TU, che verrà perfezionato con la ditta affidataria del servizio e con la Provincia di Mantova, proprietaria dei locali, spazi e attrezzature.
3. La ditta aggiudicataria deve presentare, prima dell’aggiudicazione definitiva del servizio, una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi.

#### **Art. 12 - Obblighi nei confronti del personale dipendente**

1. La Ditta affidataria si obbliga ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti incaricati dell’esecuzione del presente contratto e, se cooperative, nei confronti dei soci, condizioni di lavoro e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro da applicarsi, alla data della presentazione dell’offerta, per categorie assimilabili e nelle località in cui i lavori stessi si svolgono.
2. La Ditta affidataria è esclusiva responsabile dell’osservanza di tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti vigenti sulla tutela, protezione, assicurazione, previdenza, assistenza e sicurezza fisica previste nei confronti dei dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci.

#### **Art. 13 - Pagamenti**

Il pagamento dovrà essere richiesto tramite emissione di fattura elettronica, intestata a: Comune di Mantova- Settore Promozione Culturale e Turistica - Via Roma, 39 - 46100 Mantova, P.Iva 00189800204 e avverrà entro i termini di 30 gg dalla data del ricevimento fattura, ai sensi dell’art.4, comma 4, del D.Lgs 231/2002. Condizione per la liquidazione delle fatture sarà l’acquisizione da parte dell’Amministrazione Comunale di DURC regolare in corso di validità.

Qualora tale condizione non si verificasse, l'Amministrazione sospenderà la liquidazione delle fatture, in attesa di regolarizzazione e avrà immediata facoltà di rescindere il rapporto contrattuale.

La fatturazione dovrà essere presentata bimestralmente, dietro presentazione della relazione bimestrale, e dovrà riportare in modo completo i seguenti dati:

- Protocollo pratica;
- Impegno di spesa;
- CIG;
- Indicazione della scissione dei pagamenti;
- Determinazione dirigenziale;
- Manifestazione di riferimento;
- Tipo e quantità del prodotto fornito e del servizio prestato;
- Oneri ed accessori (da specificare tipologia);
- Prezzo unitario al netto di IVA;
- Importo imponibile;
- Importo IVA;
- Totale fattura.

Codice fatturazione elettronica: FGFLQ3

2. E' consentita la cessione del corrispettivo d'appalto, da parte dell'appaltatore, secondo le modalità previste dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016.

### **3. TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI**

In applicazione della L. n. 136/2010 "*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*", l'affidatario è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della citata legge al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'affidamento in questione.

### **Art. 14 Garanzia definitiva**

A garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, nonché del risarcimento dei danni, del rimborso delle spese che il Comune di Mantova dovesse eventualmente sostenere a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio, la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a costituire, ai sensi di quanto previsto dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del citato D.Lgs. n. 50/2016 pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al 10%, la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

La garanzia fideiussoria prevista dal comma 1 dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Cod.Civ. nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta dell'amministrazione committente.

Nel caso la ditta affidataria della gara sia in possesso della certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, la garanzia fideiussoria prevista dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 è ridotta del 50%. In tal caso la Ditta dovrà allegare alla cauzione copia del documento di certificazione. Si applicano altresì le ulteriori riduzioni di cui all'art. 93 comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016.

La cauzione definitiva dovrà essere costituita prima dell'inizio del servizio a pena di revoca dell'affidamento stesso. La mancata costituzione della cauzione definitiva determina la revoca dell'affidamento con possibilità di aggiudicazione al concorrente che segue in graduatoria. La cauzione dovrà essere integrata ogni volta che la stazione appaltante abbia proceduto alla sua escussione, anche parziale ai sensi del presente capitolato.

In caso di incameramento parziale o totale, l'ammontare della cauzione dovrà essere reintegrato, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione, pena la trattenuta d'ufficio ad opera dell'Amministrazione a carico delle fatture emesse dalla Ditta.

### **Art. 15 – Penalità**

1. Qualora le attività e gli obblighi di gestione del servizio indicati nel presente capitolato non vengano rispettati, per motivi dovuti unicamente all'appaltatore, verrà applicata una penale giornaliera come sotto indicato:

Tipologia di attività	Penale giornaliera applicabile
Mancata apertura del desk per un giorno	€150,00
Ritardo entro un'ora dall'apertura desk rispetto all'orario concordato	€20,00
Chiusura anticipata entro le due ore senza preventiva comunicazione motivata di almeno due giorni	€20,00
Chiusura anticipata di oltre due ore e fino ad un massimo di quattro ore, senza preventiva comunicazione motivata inviata almeno due giorni prima	€50,00
Mancata sostituzione del personale in caso di cessazione	€50,00
Mancata sostituzione del personale per malattia, infortunio, maternità, ferie, ecc.	€50,00
Mancata sostituzione del personale ritenuto non idoneo	€ 40,00

2. Deve considerarsi disfunzione anche l'ipotesi di servizi resi in modo parzialmente difforme rispetto alle prescrizioni del presente capitolato. In tal caso le penali continueranno ad essere applicate fino a quando i servizi non verranno resi in modo effettivamente conforme alle disposizioni del presente capitolato.

3. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti, verranno contestati all'aggiudicatario via PEC. L'aggiudicatario dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Comune di Mantova nel termine massimo di 5 giorni dalla stessa contestazione.

4. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune di Mantova, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'aggiudicatario le penali come sopra indicato a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

5. L'ammontare delle penalità verrà addebitato sui crediti dell'impresa dipendenti dal contratto. Mancando i crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penalità verrà addebitato sulla cauzione.

6. L'applicazione delle predette penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

7. Il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'affidatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

### **Art. 16 - Risoluzione del contratto**

1. L'Amministrazione si riserva altresì di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c. ed all'esecuzione d'ufficio, a spese dell'affidatario, in caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

2. Clausola risolutiva espressa - L'Amministrazione si riserva, altresì, la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art 1456 C.C., a tutto rischio e danno della ditta affidataria, nei seguenti casi:

- a) grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
  - b) subappalto non espressamente autorizzato;
  - c) sospensione o interruzione del servizio, per più di tre volte, da parte dell'affidatario per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
  - d) in caso di violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dipendenti pubblici (DPR 16 aprile 2013 n. 62);
  - e) nel caso in cui le transazioni finanziarie siano eseguite senza l'utilizzo di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle stesse, così come previsto dall'art. 3 comma 8 della Legge 13.08.2010 n. 136;
3. La risoluzione anticipata del contratto comporterà l'incameramento della cauzione, l'applicazione delle penalità previste ed il risarcimento dei danni conseguenti, ivi compresi i maggiori costi che l'Amministrazione dovrà sostenere per far eseguire il servizio da un'altra ditta.

#### **Art.17 - Durata del Contratto**

La durata del presente contratto è di 12 mesi, con decorrenza dal 1° settembre 2020 al 31 agosto 2021. Essendo in corso la procedura per la costituzione di un Consorzio Pubblico Privato cui saranno affidate le iniziative finalizzate a contribuire allo sviluppo del sistema turistico, compresi i servizi di informazione e accoglienza turistica oggetto del presente capitolato, il Comune di Mantova si riserva la facoltà di cedere il contratto al costituendo consorzio che subentrerà al Comune agli stessi patti e condizioni. In tal caso il Comune corrisponderà all'aggiudicatario quanto dovuto per le prestazioni svolte sino alla cessione, senza la possibilità di riconoscere alcun indennizzo o di accogliere richieste di risarcimento. Il Consorzio corrisponderà all'aggiudicatario quanto dovuto per le prestazioni svolte dalla data del subentro sino al termine del contratto secondo quanto previsto da capitolato.

#### **Art. 18 - Spese contrattuali**

Ai sensi dell'art. 32 c.14 il contratto sarà stipulato mediante scrittura privata in modalità elettronica e le spese contrattuali, imposte e tasse e quant'altro occorre saranno a carico dell'aggiudicatario.

#### **Art. 19 - Foro competente e controversie**

A norma dell'art. 209 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., non si farà luogo alla procedura di arbitrato per la risoluzione delle eventuali controversie derivanti dall'esecuzione del contratto. Il foro di Mantova è competente alla risoluzione di qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione ed esecuzione del contratto.

#### **Art. 20 Trattamento dati personali**

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo, il COMUNE DI MANTOVA quale titolare del trattamento dei dati forniti in risposta alla presente procedura o comunque raccolti a tale scopo, informa che tali dati verranno utilizzati unicamente:

- ai fini della partecipazione alla procedura medesima, della selezione dei concorrenti e delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante:

- strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

- Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.
- Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.
- Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dal titolare designati per il trattamento dei dati personali.
- I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:
  - soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, e facenti parte della Commissione;
  - soggetti terzi fornitori di servizi per il titolare, o comunque ad esso legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
  - altre amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
  - altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
  - legali incaricati per la tutela del titolare, in sede stragiudiziale e giudiziale;
  - ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario, per obbligo di legge o di regolamento, comunicare i dati personali ai fini dell'affidamento e dell'aggiudicazione del contratto.
- In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'ente solo nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.
- I dati vengono trattati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati. Il periodo di trattamento è correlato alla durata della procedura di affidamento di aggiudicazione del contratto. La data di cessazione del trattamento, per le finalità di cui sopra, coincide con stipulazione del contratto a seguito della quale il titolare procederà alla archiviazione dei dati della procedura di affidamento, conformemente alle disposizioni vigenti, fatto salvo i dati personali da allegare al contratto medesimo.
- Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono pertanto il loro consenso al predetto trattamento.
- Con separato provvedimento, da adottarsi entro venti giorni dalla data del contratto, l'operatore economico aggiudicatario sarà nominato **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI** per le attività collegate con l'esecuzione dell'appalto. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, 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 e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
- I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al **COMUNE DI MANTOVA**.
- Il Titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa è Comune di Mantova, con sede

in Mantova, Via Roma n. 39, cap. 46100.

- È stato designato quale Responsabile per la protezione dei dati personali ICAR SRL in VIA E TEDESCHI N 12F - REGGIO EMILIA Telefono : 0522517193 E-mail : ragioneria@icarsrl.it PEC : icarsrl@interfreepec.it Soggetto individuato quale referente per il titolare/responsabile: GOLTARA SIMONA, Tel. 0376 803074
- E-mail: consulenza@entilonline.it PEC: simona.goltara@mantova.pecavvocati.it
- L'elenco aggiornato dei RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO designati dal titolare è disponibile su espressa richiesta, da inoltrare ai seguenti recapiti: COMUNE DI MANTOVA, e-mail: comune.mantova.aoo@legalmail.it