

**CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI TURISTICI PRESSO L’INFOPOINT CASA DI RIGOLETTO, PER LA DURATA DI ANNI 6. CIG 9444602C1E – CPV.63513000-8/63500000-4**

**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 6 (sei) a decorrere dalla data del contratto.

**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 6 (sei), è pari ad euro 528.660,00 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, oltre che dalla gestione del servizio di bookshop e linea di merchandising (di cui alla lettera m) dell’art 5), dagli introiti derivanti dall’attività commerciale annessa al servizio che ogni partecipante sarà in grado di attivare e sviluppare

**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, ad eccezione del servizio di bookshop e linea di merchandising, di cui alla lettera m)

dell'art.5.

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 innovative 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, affinché siano conformi con i sistemi informatici e informativi previsti dalle.
- 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. Gestione reclami e segnalazioni
- c. Servizi di customer satisfaction;
- d. Accoglienza e affiancamento di stagisti e tirocinanti;
- e. Disponibilità dei locali e assistenza tramite personale di sorveglianza, 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 elettronici di pagamento dei servizi (POS);
- m. Distribuzione e vendita di libri e di una linea di merchandising;

Oltre a quanto sopra indicato, è richiesta la disponibilità a partecipare alla gestione di servizi innovativi di promozione della città e dei suoi servizi turistici (es. app di promozione turistica, strumenti smart per la mobilità sostenibile ecc...) sulla base di specifici accordi nei termini della presente concessione.

#### **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, altri strumenti informativi, relative a:

- risorse culturali, storiche, enogastronomiche, artistiche, paesaggistiche, ambientali dell'offerta turistica locale;
- indirizzi, numeri telefonici delle strutture ricettive alberghiere, extralberghiere e complementari, pubblici esercizi, ristorazione e 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 dei vari servizi 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 indicazioni soggettive e giudizi e nei confronti di imprese o di altri soggetti che operano nel territorio.

Il personale dovrà pertanto svolgere il servizio in modo imparziale, fornendo assistenza e informazioni in maniera neutrale, obiettiva ed equa, senza prediligere nell'informazione un servizio o un operatore rispetto ad un altro ma illustrando le varie opportunità di visita e i servizi erogati dagli operatori turistici con evidenza dell'elenco completo degli operatori e dei servizi presenti sul territorio di riferimento.

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti che si recheranno presso l'Infopoint, oppure rispondendo a richieste che pervengano a mezzo 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. Tali tipi di strumentazioni potranno essere installate anche dal Concessionario, previo assenso scritto del Comune o nell'ambito del progetto di offerte migliorative presentato.

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) Gestione reclami e segnalazioni**

Il Concessionario dovrà provvedere alla raccolta di segnalazioni trasmesse dall'utente con qualsiasi mezzo (mail, di persona, cartaceo) e dovrà trasmetterle all'Ente di competenza. Le segnalazioni di competenza comunale dovranno essere trasmesse dal personale dell'Infopoint secondo specifica procedura interna.

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

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

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

Il Concessionario dovrà accogliere e fornire assistenza gratuita a studenti in occasione di stage o tirocini 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, realizzati o sostenuti dal **Comune**, all'interno dei locali dell'Infopoint. Tali eventi saranno svolti quasi esclusivamente durante l'orario di apertura della sede, avranno durata limitata e 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 avrà diritto alla corresponsione da parte del soggetto organizzatore delle ore extra in base agli importi definiti in sede di offerta economica, fatte salve le ore garantite al Comune e dichiarate sempre in sede di offerta.

Il Concessionario potrà altresì organizzare eventi, conferenze, incontri prevedendo l'uso delle sale dell'Infopoint applicando la tariffa oraria definita in sede di offerta. La relativa programmazione dovrà rientrare in un calendario che andrà comunicato al Comune di Mantova che, qualora rilevi eventuali incompatibilità rispetto alla pertinenza degli eventi proposti con gli scopi previsti per questo punto informativo, provvederà a comunicarlo entro congruo termine.

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

I locali del Punto Informativo potranno essere utilizzati come sede di mostre secondo una programmazione annuale prevista dal Comune di Mantova. Tali mostre saranno ad ingresso gratuito e visitabili nell'orario ordinario di apertura della struttura. Queste mostre non implicano un particolare impegno da parte del personale, se non la normale opera di sorveglianza, informazione e pulizia ordinaria dei locali che verrà prestata nell'ambito dell'abituale svolgimento del lavoro di accoglienza turistica, senza alcuna remunerazione aggiuntiva. Qualora l'inaugurazione o altri eventi espressamente legati alla mostra in corso dovessero svolgersi fuori dall'orario ordinario di apertura, il Concessionario avrà diritto alla corresponsione delle ore extra in base agli importi definiti in sede di offerta economica, fatte salve le ore garantite al Comune e dichiarate sempre in sede di offerta.

Poiché gli eventi espositivi occuperanno quasi sempre solo le pareti del Punto Informativo, il Concessionario potrà utilizzare contemporaneamente le sale per altre iniziative (quali conferenze, convegni, ecc), prevedendo l'uso delle stesse come sopra disciplinato (punto e – 1).

### **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 musei e monumenti di Mantova e Sabbioneta, nonché servizi di trasporto pubblico 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. Il concessionario dovrà provvedere alla consegna alla ditta responsabile della gestione economico/finanziaria (indicata dal Comune di Mantova) del rendiconto del venduto secondo quanto stabilito dagli accordi vigenti e che verranno opportunamente forniti. Nessuna commissione è prevista per il concessionario per tale attività.

La ditta concessionaria dovrà provvedere inoltre alla vendita e distribuzione di ulteriori strumenti come card o abbonamenti, senza aver diritto ad alcuna commissione e sulla base di eventuali accordi vigenti tra enti.

### **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 giornaliera, dovrà rilevare i dati, a fini esclusivamente statistici, sul numero di accessi al servizio, fonte/modalità di accesso, profilo dell'utente. Tali dati dovranno essere trasmessi bimestralmente al Comune mediante moduli appositamente predisposti dal Comune stesso.

Il Concessionario dovrà inoltre essere disponibile a fornire informazioni in tempo reale circa i servizi erogati.

### **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; laboratori educativi rivolti a bambini ecc...).

#### **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'adeguata 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 devono essere preventivamente approvati dal Dirigente del Settore Cultura, Turismo e Promozione della Città del Comune di Mantova. In particolare, i prodotti di merchandising devono essere appositamente realizzati nel rispetto dell'immagine turistica coordinata dell'Amministrazione e pertanto dovranno essere concordati con il Comune di Mantova.

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 già 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, a titolo di royalty per l'utilizzo del logo, il 10% dei relativi introiti.

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. Uso dei locali della struttura per scopi idonei al punto informativo;
- 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, 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 di servizi di accoglienza turistica, promozione e valorizzazione dei beni storico artistici mediante strumenti innovativi e digitali, che dovranno comunque essere pertinenti con le progettualità e azioni dell'Ente;

- h. Sviluppo di attività di comunicazione mediante social network, nel rispetto della comunicazione istituzionale dell'Ente.

#### **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 di nuovi organismi di promozione turistica**

In caso di costituzione di soggetti di natura pubblico/privata avente ad oggetto la promozione e la gestione di servizi turistici, l'Infopoint sarà tenuto a collaborare con tale organismo 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'utente;
- PARTECIPAZIONE: il Concessionario garantisce il diritto dell'utente 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;
- IMPARZIALITÀ: 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, tutela dei lavoratori e clausola sociale**

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 della lingua 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 della lingua inglese.
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.

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, Turismo e Promozione della Città 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, Turismo e Promozione della Città 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 in sede di offerta 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, in particolare riguardanti nuove progettualità.

Responsabile della concessione. Il Concessionario dovrà nominare un responsabile che sarà il referente della ditta stessa e che dovrà svolgere mansioni di coordinamento e controllo sulle attività dell'Infopoint. Il Responsabile della concessione 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.

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.

Tutela dei lavoratori e clausola sociale L'impresa aggiudicataria, ancorché non aderente alle organizzazioni sindacali firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro, e dagli eventuali accordi integrativi territoriali, sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori comparativamente più rappresentative a livello nazionale

nella categoria, nonché a rispettarne norme e procedure alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza del CCNL di riferimento e fino al rinnovo seguente.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.lgs. n. 81/2015 e secondo i termini e le condizioni stabilite nelle Linee Guida ANAC nr. 13 del 13.02.2019.

Le linee guida medesime prevedono che "l'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere e di assorbimento del personale utilizzato dall'affidatario uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario". Pertanto l'assorbimento del personale uscente, seppur prioritario, non è vincolante e/o obbligatorio, nel rispetto della libertà imprenditoriale del concorrente.

### **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) custodire e sorvegliare i locali, ivi compresi eventuali materiali, mobili ed attrezzature comunali eventualmente forniti dal Comune;
- j) 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;
- k) 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;
- l) 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;
- m) consentire, in qualsiasi momento, anche in orario o giorno di chiusura del Punto Informativo, l'accesso ai locali al personale del Comune di Mantova;
- n) nominare un responsabile dell'affidamento 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.

- o) sottoporre al Comune di Mantova, in via preventiva, i progetti o i programmi delle attività che si intendono realizzare, concordandone le modalità organizzative;
- p) 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;
- q) accettare il piano delle mostre temporanee stabilito dal Comune di Mantova;
- 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, 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. 2 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 del concessionario 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 - Modifica della concessione durante il periodo di efficacia**

La Concedente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 175, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016, di chiedere al Concessionario prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano

incluse nella concessione iniziale, ove un cambiamento del Concessionario produca entrambi gli effetti di cui all'art. 175, comma 1, lettera b), D. Lgs. n. 50/2016.

La Concedente si riserva la facoltà di apportare modifiche alla presente concessione ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 175, comma 1, lettera c), D. Lgs. 50/2016, fatto salvo quanto previsto all'art. 175, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016.

Nei casi di cui ai precedenti due commi del presente articolo, la Concedente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 175, comma 3, D. Lgs. n. 50/2016 e provvederà a comunicare ad ANAC le modifiche intervenute, ove previsto ai sensi di legge.

Sono consentite modifiche soggettive del Concessionario nei limiti di quanto previsto dall'art. 175, comma 1, lett. d), D. Lgs. n. 50/2016, previa verifica della Concedente sui criteri di selezione qualitativa dell'operatore economico.

La Concedente si riserva la facoltà, di apportare modifiche non sostanziali alla concessione, secondo quanto previsto all'art. 175, comma 1, lett. e) D.lgs. n. 50/2016

Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Concessionario se non è stata approvata dalla Concedente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 175 del D. Lgs. 50/2016 e qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, a carico del Concessionario, la rimessa in pristino della situazione preesistente. Delle modifiche approvate dalla Concedente dovrà darsi conto nei verbali di cui all'art. 3, commi 6 e 7 del presente Contratto.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 175 e, in quanto compatibili, all'articolo 106 del D.lgs. 50/2016.

Relativamente ai servizi in appalto, l'Amministrazione si riserva la facoltà, in corso di esecuzione del contratto, di richiedere un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo contrattuale relativo, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D. Lgs. 50/2016 e smi.

#### **Art. 20 - Subappalto**

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 174 del D.lgs. 50/2016 e smi.

Ai sensi dell'art. 174, comma 4, del d.lgs. n. 50/2016 il Concessionario si impegna a comunicare all'Amministrazione, successivamente all'aggiudicazione della Concessione e al più tardi all'inizio dell'esecuzione della stessa: dati anagrafici, recapiti e rappresentanti legali dei subappaltatori coinvolti nei servizi in quanto noti al momento della richiesta. Il Concessionario in ogni caso comunica all'Amministrazione ogni modifica di tali informazioni intercorsa durante la concessione, nonché le informazioni richieste per eventuali nuovi subappaltatori successivamente coinvolti nello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto in sostituzione di quelli indicati in sede di gara.

Per le prestazioni affidate in subappalto, il Concessionario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Concessionario, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Concedente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.

Il Concessionario è responsabile in via esclusiva nei confronti della Concedente dei danni che dovessero derivare a quest'ultima o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Concessionario si impegna a manlevare e tenere indenne la Concedente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del D. Lgs. n. 196/03.

Il Concessionario è responsabile in solido con il subappaltatore nei confronti dei dipendenti del subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 174, comma 5, D.Lgs. 50/2016.

Il Concessionario si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

Alle condizioni previste dall'art. 174, comma 7 del D.Lgs. 50/2016 l'Amministrazione corrisponde direttamente al subappaltatore, l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi: a) quando il subappaltatore è una micro-impresa o piccola impresa; b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore se la natura del contratto lo consente. In caso contrario e salvo diversa indicazione del Direttore dell'Esecuzione il Concessionario si obbliga a trasmettere entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso via via corrisposti al subappaltatore. Il pagamento diretto è comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva e retributiva dei dipendenti del

subappaltatore. In caso di pagamento diretto: i) la Concedente provvede tempestivamente a comunicare al Concessionario tramite pec e/o raccomandata A/R le somme versate, ai fini del recupero delle stesse secondo le modalità indicate al successivo comma 10; ii) il concessionario è liberato dall'obbligazione solidale. Nelle ipotesi di inadempimenti da parte dell'impresa subappaltatrice, è onere del Concessionario svolgere in proprio le attività.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

In caso di inadempimento da parte del Concessionario agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione concedente può risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.

Il Concessionario è comunque tenuto a comunicare all'Amministrazione concedente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il nome del sub- contraente e l'oggetto delle prestazioni affidate. Sono, altresì, comunicate alla Concedente eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub- contratto.

Il concessionario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di concessione, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c-bis) del Codice.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 105, commi 10, 11 e 17 del D.lgs. n. 50/2016.

Per le prestazioni affidate in subappalto, il Concessionario è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Concessionario, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Concedente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.

Il Concessionario è responsabile in via esclusiva nei confronti della Concedente dei danni che dovessero derivare a quest'ultima o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Concessionario si impegna a manlevare e tenere indenne la Concedente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del D. Lgs. n. 196/03.

Il Concessionario è responsabile in solido con il subappaltatore nei confronti dei dipendenti del subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 174, comma 5, D.Lgs. 50/2016.

Il Concessionario si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

Alle condizioni previste dall'art. 174, comma 7 del D.Lgs. 50/2016 l'Amministrazione corrisponde direttamente al subappaltatore, l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:

a) quando il subappaltatore è una micro-impresa o piccola impresa; b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore se la natura del contratto lo consente. In caso contrario e salvo diversa indicazione del Direttore dell'Esecuzione il Concessionario si obbliga a trasmettere entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso via via corrisposti al subappaltatore. Il pagamento diretto è comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva e retributiva dei dipendenti del subappaltatore. In caso di pagamento diretto: i) la Concedente provvede tempestivamente a comunicare al Concessionario tramite pec e/o raccomandata A/R le somme versate, ai fini del recupero delle stesse secondo le modalità indicate al successivo comma 10; ii) il concessionario è liberato dall'obbligazione solidale. Nelle ipotesi di inadempimenti da parte dell'impresa subappaltatrice, è onere del Concessionario svolgere in proprio le attività.

Nei casi di pagamento diretto dall'Amministrazione concedente al subappaltatore di cui al precedente comma 9, il Concessionario è tenuto a versare un importo in misura pari al suddetto pagamento diretto entro il termine di 20 giorni decorrenti dalla ricezione della comunicazione da parte della Concedente.

Resta ferma ogni azione necessaria al recupero dell'importo versato dall'Amministrazione al subappaltatore, anche mediante escussione della garanzia definitiva di cui al successivo art. 17.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

In caso di inadempimento da parte del Concessionario agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione concedente può risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.

Il Concessionario è comunque tenuto a comunicare all'Amministrazione concedente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il nome del sub- contraente e l'oggetto delle prestazioni affidate. Sono, altresì, comunicate alla Concedente eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub- contratto.

Il concessionario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di concessione, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c-bis) del Codice.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 105, commi 10, 11 e 17 del D.lgs. n. 50/2016.

Il Concessionario è comunque tenuto a comunicare alla Concedente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il nome del sub-contraente e l'oggetto delle prestazioni affidate. Sono altresì comunicate alla Concedente eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

Il Concessionario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di concessione, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c-bis) del Codice.

#### **Art. 21 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. 22 - 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. 23 - 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. 24- 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. 25- 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. 26 - 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. 27 - Disposizioni finali**

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