



COMUNE DI FINALE LIGURE

Provincia di Savona

Area 2

Servizio Turismo e Cultura

PEC: comunefinaleligure@legalmail.it

CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) DEL COMUNE DI FINALE LIGURE

Art. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Servizio di gestione degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica - I.A.T. di Finale Ligure
Periodo: 1° giugno 2025 – 31 maggio 2026, con eventuale rinnovo al 31 maggio 2027 CPV 63513000-8 finalizzato a:

- uniformare ed elevare gli standard dei servizi di front office e di back office degli IAT, parte essenziale dell'organizzazione turistica di Finale Ligure, attraverso un maggiore coordinamento e sinergia con la DMC;
- formazione del personale addetto (anche attraverso specifici educational tour) per uniformare il livello di conoscenza con riferimento al territorio, ai suoi valori turistici e culturali, alla gamma complessiva dell’offerta turistica di prodotti, esperienze ed eventi;
- offrire, ai turisti, ai visitatori della città e ai cittadini l’informazione, l’accoglienza, l'orientamento, il supporto e l’assistenza necessari per godere appieno dell’offerta di risorse turistico-culturali-ambientali del Finalese e della Ligurian Riviera e per fruire dei prodotti e dei servizi turistici locali fornendo un servizio di qualità improntato a elevati standard di professionalità, cortesia, ospitalità, accessibilità, uguaglianza, imparzialità e valorizzazione delle attività svolte;
- diventare l’hub informativo per tutti gli operatori turistici e le associazioni attraverso la raccolta la condivisione e la distribuzione reciproca tra operatori , amministrazione e DMC.
- valorizzare e promuovere l’immagine della città come destinazione turistica ligure di qualità e unicità e del relativo ambito turistico di riferimento ed in stretto collegamento con gli operatori, le associazioni e gli altri enti ed organizzazioni territoriali interessate;
- supportare le attività poste in essere dall’Amministrazione Comunale nel settore turistico e collaborare con l’Amministrazione e la DMC nel perseguimento degli obiettivi di valorizzazione del territorio come destinazione turistica anche proponendo nuove iniziative e progetti rivolti ai diversi target di riferimento e creando e sviluppando una rete territoriale integrata di soggetti, enti, operatori per lo sviluppo della qualità delle attività turistiche oltre a canali integrati di diffusione delle informazioni turistiche;
- elaborazione e aggiornamento delle informazioni di interesse turistico da inserire nel sito <https://visitfinaleligure.it/> e sulle piattaforme DMS Feratel Deskline e Outdooractive.;

- supporto alla redazione di testi, articoli, schede descrittive degli attrattori e relative immagini per popolare il database delle informazioni turistiche da condividere sul sito <https://visitfinaleligure.it/> e i canali social ad esso collegati;
- elaborare dati analitici e report utili per il monitoraggio dei flussi turistici e delle richieste/preferenze dei visitatori e dei turisti in merito all'offerta della città e per lo sviluppo delle politiche e delle azioni di informazione, accoglienza e promozione del territorio comunale e d'ambito.

Art. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto si articola, nello specifico, nelle seguenti attività:

1. Il servizio dovrà essere improntato non solo su un servizio informazioni, ma le risorse dovranno svolgere il ruolo di un vero e proprio **Travel Assistant**, ovvero supportare a 360 gradi il Cliente nell'organizzazione della propria vacanza, anche in considerazione dei prodotti che verranno sviluppati dalla DMC, in attuazione del Piano Strategico di Destinazione 2024/2027 (consultabile al seguente link: <https://cloud.lnet.it/index.php/s/IDbbKvHJmWYoAYR>) prenotando all'utente, sia la ricettività, sia le esperienze, sia prima, sia durante il soggiorno. Questa attività richiede un effort elevato di backoffice che si aggiunge a quello sotto esplicitato e che non può essere assorbito unicamente dalle ore di frontoffice "scariche", per evitare che questo rimanga una promessa di gara è necessario prevedere nell'offerta uno specifico effort di backoffice (**minimo 500 ore**);
2. **Experience Point:** l'appaltatore dovrà supportare la DMC nelle fasi di mappatura, organizzazione, promozione e commercializzazione del prodotto/esperienze turistiche, sia on line, sia off line;
3. **Lead Generation:** l'appaltatore dovrà, secondo le metodologie della DMC, collaborare in modo attivo e proattivo alla raccolta e segmentazione dei contatti per i data base lato offerta (operatori ricettivi, balneari, esperienziali etc...) e lato domanda (turisti e tour operator);
4. **Internal Support:** supportare gli operatori economici di destinazione su richieste di informazione su eventi, esperienze, ricettività, punti di interesse e servizi.
5. **Attività di Back Office:**
 - supporto alla DMC e al product manager di destinazione nelle attività di formazione, caricamento, configurazione, aggiornamento della Piattaforma Feratel Deskline (il DMS di destinazione) per quanto concerne: ricettività, esperienze, eventi e POI;
 - supporto alla DMC nel processo di configurazione e allenamento dello strumento d'Intelligenza Artificiale Generativa del servizio ChatBot fruibile da sito e social;
 - caricare e aggiornare i contenuti sulla Piattaforma Outdooractive in collaborazione con la DMC;
 - svolgere un servizio di informazione e raccordo con gli operatori turistici della destinazione, anche attraverso il sistema di invio mail in dotazione alla DMC (Mail-up);
 - integrazione con Outdoor base per fornire la componente di prodotto Sport & Adventure;
 - controllare costantemente la correttezza delle informazioni pubblicate sul sito di destinazione Visitfinaleligure.it ;
 - redazione locandina eventi con il software Adobe Creative Cloud;
 - mappare e informare in merito al prodotto accessibile della destinazione il target delle disabilità;

- gestione del *Diario di Bordo* per il tracciamento dell'operatività giornaliera di ogni IAT;
6. Eventuale partecipazione a fiere e altri eventi di promozione turistica;
 7. Reportistica ed indagini sui flussi turistici e sul livello di soddisfazione degli utenti. I flussi di accesso al front office devono essere rilevati su base giornaliera, rilevando i seguenti dati : tipologia di accesso; lingua di contatto; ambito territoriale di richiesta; modalità di richiesta; ambito di interesse; servizi forniti e devono essere inviati in forma aggregata;
 8. Eventuale rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti o di altre informazioni utili a migliorare il servizio e, più in generale, le attività di promozione e comunicazione organizzate sul territorio;
 9. Assistenza agli Infopoint del territorio: nell'ambito territoriale del Comune di Finale Ligure sono operativi Infopoint turistici siti nel Promontorio di Varigotti e presso l'Outdoor Base. L'Ufficio IAT si coordinerà con tali Infopoint al fine di svolgere una attività quanto più integrata di informazione e accoglienza turistica, fornendo dati e materiali aggiornati;
 10. Incontri formativi: disponibilità alla partecipazione ad incontri/seminari/progetti formativi realizzati dal Comune, dalla Regione o altri soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici; le spese di partecipazione sono a carico della ditta affidataria.

Art. 3 – LUOGHI DI ESECUZIONE E ORARI DEL SERVIZIO

La sede principale per lo svolgimento dell'attività è la sede dello IAT del Comune di Finale Ligure sita a Finalmarina in Via San Pietro 14 – 17024 Finale Ligure (SV).

Le altre sedi IAT sono site in:

- Finalborgo, presso Oratorio dei Disciplinanti, Piazza Santa Caterina, n. 1 – 17024 Finale Ligure (SV)
- Varigotti, Via Aurelia, n. 79 – 17204 Finale Ligure (SV)

Il servizio si svolgerà presso i locali, messi a disposizione dall'Amministrazione, dei tre punti IAT della città, di proprietà della stessa (Finalborgo) o della Regione Liguria (Finalmarina e Varigotti), questi ultimi concessi in comodato d'uso gratuito al Comune di Finale Ligure, il quale ne prevede l'uso esclusivo come sede di Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica.

Dovranno essere garantite le seguenti aperture al pubblico:

1) IAT Finale Marina: totale ore 1.900

1° ottobre, 1° novembre, 1° aprile, 29 aprile	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30						
1° maggio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario			9:30 - 12:30 15:30 - 18:30				
dal 2 al 31 ottobre	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica

orario	15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30
dal 2 novembre al 6 dicembre	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	chiuso	9:30 - 12:30	15:30 - 18:30	9:30 - 12:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30
dal 7 al 31 dicembre (25/12 chiuso)	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	chiuso	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30					
dal 1° all'11 gennaio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30						
dal 12 gennaio al 31 marzo	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	chiuso	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30				
dal 2 al 28 aprile e dal 30 aprile al 31 maggio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30	9:30 - 12:30 15:30 - 18:30
dal 1 al 17 giugno e dal 1° al 30 settembre	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	16:00 - 19:00	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00
dal 18 al 30 giugno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	9:30 - 12:30 16:00 - 19:00						
dal 1 luglio al 31 agosto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
orario	9:30 - 12:30 16:30 - 19:30						

2) IAT di Finalborgo: totale ore 700

Dal 1° aprile al 30 giugno (con copertura di eventuali ponti)	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
---	--------	---------	-----------	---------	---------	--------	----------

festivi)							
Orario	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	10:00 – 12:00 15:30 – 19:00	10:00 – 12:00 15:30 – 19:00	10:00 – 12:00 15:30 – 19:00

Dal 1° luglio al 31 agosto (con apertura fino ad orario di chiusura in occasione di manifestazioni)	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Orario	chiuso	18:00 – 22:00	18:00 – 22:00	18:00 – 22:00	18:00 – 22:00	18:00 – 22:00	18:00 – 22:00

Dal 1° settembre al 31 dicembre (con copertura di eventuali ponti festivi)	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Orario	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	10:00 – 12:00 15:30 – 19:00	10:00 – 12:00 15:30 – 19:00	10:00 – 12:00 15:30 – 19:00

3) IAT di Varigotti: apertura stagionale totale ore 600

Dal 15 giugno al 15 settembre	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Orario	8.30-12.30	8.30-12.30	8.30-12.30	8.30-12.30	8.30-12.30	8.30-12.30 15.30-18.30	8.30-12.30

Dal 16 settembre al 14 giugno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Orario	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	8.30-12.30	8.30-12.30

L’Affidatario dovrà mantenere l’orario minimo stabilito e non potrà modificarlo, senza averlo preventivamente concordato con l’Amministrazione Comunale.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di modificare, a suo insindacabile giudizio, gli orari di apertura delle sedi.

Il servizio di cui sopra dovrà essere reso in modo autonomo e senza vincoli di subordinazione con il Comune di Finale Ligure, mediante personale con professionalità adeguata al posto da ricoprire, tra cui:

- Comprovata conoscenza del territorio e dell’offerta turistica (prodotti ed esperienze) della Destinazione e del Piano Strategico di Destinazione 2024/2027;
- Conoscenza approfondita delle Piattaforme Feratel Deskline e Outdooractive;
- Conoscenza preferibilmente di 2 lingue di cui l’inglese obbligatorio (le altre tedesco e francese prioritariamente);
- Ottime capacità relazionali.

Dovrà essere tassativamente prevista la figura di un **coordinatore IAT**, non solo impegnato nel monte ore di front end, che lavorerà a stretto contatto con la DMC (**minimo 320 ore**) che garantisca il coordinamento tra le risorse coinvolte nel servizio, la DMC e l’Amministrazione; fornisca un report mensile che sintetizzi le attività svolte dal Servizio e li esponga alla consulta del Turismo con cadenza trimestrale. Il coordinatore IAT rappresenterà a tutti gli effetti l’affidatario nell’esecuzione del servizio.

L'Amministrazione comunale si rivolgerà direttamente ad esso per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio. Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al coordinatore IAT e si intenderanno come validamente effettuate all'affidatario ai sensi e per gli effetti di legge. L'affidatario dovrà altresì nominare un vice coordinatore IAT o sostituto per garantirne la presenza durante l'assenza del coordinatore.

L'attività di informazione ed accoglienza deve essere sempre orientata a soddisfare i bisogni degli utenti e concorrere così ad accrescere la reputazione della destinazione e l'attività economica delle imprese. Il personale dovrà sempre considerare la cortesia e la disponibilità un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dell'utente, fornendo le informazioni e l'accoglienza con uguaglianza e imparzialità, cercando di interpretare al meglio i bisogni dell'utente, praticando eventuali trattamenti differenziati e migliorativi a fronte di oggettive esigenze ed in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap e bambini.

Il personale addetto agli uffici turistici (IAT), dovrà operare in forza di contratto di lavoro subordinato o di collaborazione, che possa garantire, compatibilmente con la normativa vigente, continuità e qualità nell'erogazione del servizio e forme di inquadramento coerenti con le mansioni e le professionalità richieste.

Gli addetti al servizio dovranno essere muniti di divisa a marchio Visit Finale Ligure "*My Perfect Place*" e cartellino di riconoscimento visibile, a cura dell'affidatario. L'affidatario è tenuto all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti dei propri operatori, dotandoli di tutti i mezzi di protezione atti a garantire la loro sicurezza assumendo altresì l'obbligo di formazione del proprio personale ai sensi del D.Lgs. 81/2008, individuando all'interno della struttura stessa il responsabile della sicurezza.

I rapporti giuridico-economici-assicurativi del predetto personale sono di esclusiva competenza e responsabilità dell'affidatario.

Art. 4 - DURATA DELL'APPALTO

L'appalto avrà una durata di 12 mesi e l'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di rinnovare l'affidamento del servizio al medesimo aggiudicatario per ulteriori 12 mesi agli stessi prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore tramite PEC, almeno 2 mesi prima della scadenza contrattuale.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 17, commi 8 e 9 del D.Lgs. n. 36/2023, di richiedere l'esecuzione d'urgenza del contratto, prima della stipula, al fine di garantire la continuità del servizio, poiché la mancata esecuzione immediata della prestazione dedotta nella gara determinerebbe un grave danno all'interesse pubblico che è destinata a soddisfare.

Art. 5 – PROCEDURA DI GARA E MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto sarà aggiudicato attraverso l'esperimento di una procedura negoziata telematica ex art. 50, comma 1 lett. e) del d. lgs. 36/2023 ed in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'articolo 108 comma 1 del D. Lgs. 36/2023. La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

Punteggio massimo 100: Offerta tecnica 90 Offerta economica 10

La procedura di gara verrà gestita in modalità telematica sulla piattaforma telematica di negoziazione “Traspare”. Tutta la documentazione di gara sarà resa disponibile nella suddetta piattaforma e sul profilo del committente “Sezione amministrazione trasparente – bandi di gara e contratti” <https://www.comune.finaleligure.sv.it/it> e sulla Piattaforma Traspare <https://finaleligure.traspare.com/>.

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice (artt. 94-98 del D.Lgs. 36/2023) nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente articolo.

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale accedendo al fascicolo virtuale dell’operatore economico (FVOE).

I concorrenti, inoltre, devono possedere a pena di esclusione, i seguenti requisiti di ordine speciale (art. 100 del D.Lgs. 36/2023):

- essere in possesso del requisito di cui all’art. 100 comma 3 del D.Lgs. 36/2023 di iscrizione nel registro della CCIAA per il codice attività relativo all’oggetto dell’affidamento (Codici Ateco 79.1 – 79.90.19);
- avere nell’oggetto sociale dell’impresa, fra le proprie finalità, l’attività di informazione ed accoglienza turistica;
- aver eseguito negli ultimi dieci anni dalla data di indizione della procedura di gara contratti analoghi a quello in affidamento, anche a favore di soggetti privati.

La comprova del requisito è fornita mediante certificati/attestazioni di regolare esecuzioni rilasciati dai soggetti nei confronti dei quali il concorrente abbia svolto servizi analoghi, con l’indicazione dell’oggetto, dell’importo e del periodo di esecuzione. Tale documentazione dovrà essere direttamente inserita dall’operatore economico all’interno del FVOE.

Criteri di valutazione offerta economicamente vantaggiosa: l’appalto sarà aggiudicato a favore dell’offerta economicamente più vantaggiosa conseguente a valutazione operata da apposita Commissione giudicatrice.

La Commissione prenderà in considerazione i sottoelencati parametri: Offerta tecnica - Max punti 90
L’offerta tecnica dovrà essere esplicitata in una relazione articolata per ognuno dei punti sotto elencati, sottoscritta dal Legale rappresentante:

CRITERIO DI VALUTAZIONE	SUB-CRITERIO	CRITERI MOTIVAZIONALI/METODO DI ATTRIBUZIONE PUNTEGGI	D (PUNTI MAX)	T (PUNTI MAX)
CARATTERISTICHE TECNICHE DEL CONCORRENTE	Esperienza maturata nella fornitura del servizio di informazione e accoglienza turistica svolto negli ultimi dieci anni.	PUNTI 1 per ogni anno di servizio IAT svolto presso Comuni litoranei fino ad un massimo di 10		10
	Esperienza maturata in attività di promozione turistica e marketing turistico	PUNTI 1 per ogni sito internet in ambito turistico seguito direttamente dal concorrente da più di 2 anni consecutivi, fino ad un massimo di 5 punti.		5
PROGETTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE (deve essere allegata una relazione max 2 facciate A4).	Descrizione del progetto organizzativo del servizio con particolare riferimento al funzionamento interno dell’ufficio IAT (back office).	La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione sulla base del seguente criterio motivazionale: verrà valutata la presentazione espressa nella maniera più chiara, sintetica ed esaustiva relativa al grado di efficacia ed efficienza nell’organizzazione del servizio. Sarà valutata la capacità del proponente di analizzare il	20	

		contesto turistico di riferimento.		
	Descrizione dell'organizzazione del lavoro, dei ruoli attribuiti, delle figure di coordinamento e di interfaccia con il Comune.	La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione sulla base del seguente criterio motivazionale: verrà valutata la proposta di un modello gestionale capace di celerità ed efficienza nella resa dei servizi erogati.	10	
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ASSISTENZA TURISTICA MEDIANTE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE (deve essere allegata una relazione max 2 facciate A4).	Descrizione del progetto di erogazione delle informazioni ai turisti con particolare riferimento alle modalità di raccolta trattamento e diffusione delle informazioni e del materiale informativo e promozionale relativo alla destinazione.	La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione sulla base del seguente criterio motivazionale: verrà valutata la proposta di un modello gestionale capace di celerità ed efficienza nella resa dei servizi erogati.	5	
	Descrizione del progetto di sviluppo del servizio di prenotazione di servizi turistici	La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione sulla base del seguente criterio motivazionale: verranno valutate con maggior favore le attività che dimostrino capacità di proposta integrata di servizi, in grado di associare occasioni estemporanee (quali ad esempio, eventi, mostre e manifestazioni) e tessuto culturale permanente.	10	
SERVIZIO DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO, MEDIANTE RACCOLTA, ELABORAZIONE, PRODUZIONE, AGGIORNAMENTO DELLE PRINCIPALI INFORMAZIONI TURISTICHE (deve essere allegata una relazione max 2 facciate A4).	Proposte di coinvolgimento del tessuto associativo e imprenditoriale turistico e culturale del Comune di Finale Ligure.	La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione sulla base del seguente criterio motivazionale: verranno valutata con maggior favore le proposte che si dimostrino in grado di lavorare in logica di rete con altri soggetti già attivi del territorio.	20	
	Descrizione del progetto di utilizzo della <i>Piattaforma Feratel Deskline</i> per l'inserimento nel data base di eventi, punti di interesse, brochure etc. a supporto della destinazione.	La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione sulla base del seguente criterio motivazionale: sarà valutata positivamente la proposta di un modello gestionale capace di efficienza ed innovazione nella resa dei servizi erogati.	10	
		Punteggio massimo		
Offerta tecnica		90		
Offerta economica		10		
TOTALE		100		

Il punteggio relativo all'offerta tecnica è dato dalla somma dei punteggi attribuiti alle singole componenti dei criteri di cui sopra, attraverso la procedura che sarà meglio descritta nella lettera d'invito/ disciplinare di gara.

Non verranno ammesse alla fase successiva le ditte che non abbiano conseguito un punteggio qualità/affidabilità di almeno 50 punti su 80.

L'attribuzione dei punteggi ai singoli elementi del progetto tecnico di ogni concorrente verrà effettuata da una Commissione giudicatrice, appositamente costituita e nominata dopo la presentazione delle offerte.

Offerta economica - Max punti 10

L'offerta economica dovrà indicare il prezzo complessivo offerto al netto dell'iva.

Il Punteggio massimo verrà assegnato al concorrente che presenterà il maggior ribasso.

L'offerta potrà essere esclusivamente al ribasso sul valore posto a base d'appalto, mentre verranno escluse le offerte uguali o in aumento rispetto alla base di gara.

Il prezzo offerto si intende onnicomprensivo di qualsiasi spesa o onere necessario al servizio oggetto d'appalto, esclusa l'IVA. Le offerte delle imprese rimangono valide e impegnative per giorni 180 dal termine ultimo di presentazione.

Il servizio sarà aggiudicato alla Ditta offerente che avrà ottenuto il maggior punteggio finale.

La Commissione giudicatrice ha facoltà, nel corso dell'esame delle offerte, di richiedere alle ditte ulteriori chiarimenti e delucidazioni.

Nel caso in cui l'Amministrazione ritenga che l'offerta presentata sia da considerarsi anormalmente bassa, procederà, mediante istruttoria, a una valutazione di congruità dell'offerta medesima, richiedendo adeguate precisazioni in merito alle diverse voci che compongono il prezzo offerto, con particolare riferimento ai costi della sicurezza e del personale.

L'aggiudicazione è subordinata alla verifica del possesso di tutti i requisiti dichiarati in sede di presentazione dell'offerta.

Nessun compenso è dovuto per la partecipazione alla gara, né potrà essere richiesto o riconosciuto a seguito di eventuale aggiudicazione parziale dovuta a impossibilità sopravvenute o per scelte diverse dell'Amministrazione, ovvero anche nel caso in cui il Committente, per motivi di opportunità o di pubblico interesse, non intendesse procedere ad alcuna aggiudicazione.

ART. 6 - IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo per 12 mesi, a titolo di corrispettivo in favore dell'Aggiudicatario, con base d'asta al ribasso ammonta ad € 89.704,60 IVA esclusa;

L'importo come sopra definito comprende i costi della manodopera stimati in € 85.704,60 . Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del Codice tali costi non sono ribassabili. Resta ferma la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.

Il contratto collettivo applicato è Settore pulizia e multiservizi, in base alle tabelle di cui al Decreto direttoriale del ministero del lavoro, nr. 74/2024, riferite alla provincia di Savona. Il valore complessivo dell'appalto ai sensi dell'art. 14, comma 4 è determinato come segue:

Il costo della manodopera è stato calcolato tenendo conto del fabbisogno complessivo presunto di ore del personale da impiegare per l'espletamento del servizio (320 ore impiegato 7 livello – 3700 ore impiegato 5 livello).

Si intendono posti a carico dell'aggiudicatario e si devono computare nel corrispettivo offerto, tutti gli oneri relativi al servizio e ai materiali applicati ed ogni altro onere dovuto sulla base delle norme in vigore, in connessione con l'esecuzione del contratto.

Il valore complessivo dell'appalto ai sensi dell'art. 14, comma 4 è determinato come segue:

Importo (12 mesi):	€ 89.704,60 (di cui € 85.704,60 per manodopera)
Importo per rinnovo (12 mesi):	€ 89.704,60 (di cui € 85.704,60 per manodopera)
Valore complessivo appalto	€ 179.409,20 (di cui € 171.409,20 per manodopera)

Il finanziamento della spesa avviene con risorse proprie del bilancio di previsione.

ART. 7 - CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, l'aggiudicatario è tenuto, ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. e le linee guida ANAC nr. 13, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente.

L'aggiudicatario, pertanto, è tenuto a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato attraverso l'applicazione dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

L'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assunto.

Art. 8 - OBBLIGHI DEL COMUNE

Il Comune, oltre alla concessione in uso gratuito dell'immobile, degli impianti e degli arredi, assume a proprio carico i seguenti oneri:

- manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature di proprietà comunale;
- mantenimento a proprio carico delle utenze di gas, luce, acqua, riscaldamento, connessione internet e telefonia, nonché del servizio di pulizia dei punti IAT di Finalmarina e Finalborgo.

Art. 9 - ONERI A CARICO DELL'AFFIDATARIO

Saranno ad esclusivo carico del soggetto aggiudicatario i seguenti oneri:

- tutti gli oneri diretti (retributivi) ed indiretti (contributivi), compresa l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni, relativi al personale addetto al servizio di accoglienza ed informazione turistica e ricettiva;
- le polizze assicurative (RCT – RCO);
- la formazione adeguata del personale impiegato;
- il materiale igienico - sanitario e di primo soccorso;
- la cancelleria e i materiali di consumo delle apparecchiature informatiche e delle relative periferiche.

L'affidatario dovrà garantire la continuità dei servizi prestati, assicurando la presenza continuativa degli operatori.

L'affidatario si impegna a sostituire i propri operatori assenti con altro personale di pari capacità professionale ed a garantire sempre e comunque il servizio.

Il servizio attivato non potrà essere interrotto per alcun motivo, anche in presenza di agitazioni sindacali o scioperi.

Eventuali difficoltà che si manifestassero nell'espletamento del lavoro dovranno essere prontamente segnalate al RUP o al DEC se nominato.

In caso di interruzione del servizio imputabile all'affidatario, questo sarà tenuto al pagamento di una penale pari a € 800,00 per il primo giorno, € 1.000,00 per il secondo e di € 1.200,00 per ogni ulteriore giorno a decorrere dal terzo in poi, fatta salva la facoltà da parte del Comune di risolvere il contratto. L'affidatario è tenuto, prima di iniziare il servizio, a fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, nonché a comunicare tempestivamente ogni variazione sia provvisoria che definitiva.

L'affidatario è tenuto a sostituire il personale che il RUP o il DEC se nominato, non ritenga adatto al compito, anche per cause indipendenti da infrazioni di qualsiasi natura, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta scritta, salvo proroghe in relazione alle contingenze.

L'utilizzo della struttura fuori dagli orari giornalieri deve essere in ogni caso richiesto dall'affidatario, con indicazione dei motivi ed autorizzato per iscritto dal Comune concedente.

ART. 10 - ONERI FISCALI

L'I.V.A. relativa ai corrispettivi di contratto è a carico del Comune. Tutti gli altri oneri tributari presenti e futuri, di qualsiasi natura, sono completamente a carico dell'affidatario, in essi compresi imposta di bollo, eventuale imposta di registro e quant'altro necessario.

ART. 11 - PARTECIPAZIONE E CONTROLLI

Il Comune ha ampie facoltà di indirizzo e di controllo che attuerà nelle forme che riterrà più opportune, anche applicando procedure atte alla rilevazione dei livelli qualitativi e funzionali del servizio e del grado di soddisfazione dell'utenza; vigilerà sul rispetto delle clausole del presente capitolato, sul progetto presentato e delle disposizioni legislative e regolamentari.

L'affidatario è tenuto, inoltre, a presentare:

- una relazione, con periodicità trimestrale, sull'attività svolta, dalla quale risultino i servizi prestati, gli inconvenienti, le eventuali disfunzioni verificatesi ed i correttivi applicati;
- una relazione finale contenente la descrizione dell'attività svolta, la valutazione sul funzionamento e sui risultati conseguiti, le indicazioni sui possibili miglioramenti nella gestione.

ART. 12 - NORME GENERALI

L'Amministrazione si riserva la facoltà a proprio insindacabile giudizio di interrompere in ogni momento il procedimento e di non dar luogo alla selezione delle offerte.

Non si darà corso a pretese di compensi o rimborsi per la formulazione del preventivo offerto, né risarcimento per qualsiasi causa.

E' inoltre stabilito che l'impegno della Ditta aggiudicataria è valido dal momento stesso dell'offerta, mentre l'Amministrazione Comunale rimane obbligata dopo l'approvazione dell'affidamento definitivo.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, previa adozione di apposito provvedimento, autorizzare l'esecuzione anticipata della prestazione dopo che l'aggiudicazione è divenuta efficace.

A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del D. Lgs. 36/2023, il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle prestazioni prevalenti e dei contratti ad alta intensità di manodopera.

E' ammesso il subappalto, a condizione che all'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi o le parti di servizi che si intendono subappaltare.

Il subappalto è ammesso nel rispetto e secondo le prescrizioni dell'art. 119 del D. Lgs. 36/2023. Si applicano le restanti disposizioni contenute nell'art. 119 del D. Lgs. 36/2023, nonché nell'art. 3 della legge 13.8.2010, n. 136 e nel D.L. 12.11.2010, n. 187 convertito dalla legge 17.12.2020, n. 217.

ART. 13 - RESPONSABILITÀ

L'Affidatario si assume in ogni caso la responsabilità civile per tutti i danni, materiali e non, causati a persone o cose, al proprio personale, derivanti dall'attività di organizzazione e causate direttamente, dal proprio personale o comunque dai propri incaricati, e dovrà dichiarare l'esistenza di una polizza di responsabilità civile per un massimale di almeno euro 3.000.000,00.

ART. 14 – MODALITA' DI PAGAMENTO

I pagamenti avverranno a seguito di emissione di regolare fattura mensile e verifica di regolarità del servizio. La fattura dovrà contenere l'arco temporale di riferimento.

Il Comune si impegna ad effettuare i pagamenti entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione di regolare fattura.

ART. 15 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicatario assume l'impegno di rispettare tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari specificamente sanciti dalla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive disposizioni interpretative e modificative di cui al D.L. 12 novembre 2010, n. 187, convertito dalla L. 17 dicembre 2010 n. 217, adottando tutte le misure applicative ed attuative conseguenti.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, l'aggiudicatario dovrà riportare negli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione riferibile al contratto di servizio, il codice identificativo di gara (CIG). In ottemperanza agli obblighi di cui all'art. 3, co. 1, della Legge n. 136/2010, l'aggiudicatario comunica che tutti i pagamenti relativi al presente appalto dovranno essere effettuati su conto corrente dedicato, sul quale sono delegate ad operare le persone nello stesso indicate (indicare nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale). In caso di variazione del conto corrente precedentemente comunicato, così come previsto dall'art. 3, co. 7, della Legge n. 136/2010, l'Esecutore dovrà trasmettere apposita comunicazione circa il nuovo conto corrente e le persone delegate ad operare su di esso, entro sette giorni.

La variazione delle persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato dovrà essere tempestivamente notificata al Comune.

Per quanto non disciplinato espressamente dal presente articolo si rinvia alla Legge n. 136/2010 e alle successive disposizioni interpretative e modificative di cui al D.L. 12 novembre 2010 n. 187, convertito dalla L. 17 dicembre 2010, n. 217.

ART. 16 - DISPOSIZIONI INERENTI LA SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

L'affidatario è obbligato:

- ad applicare le disposizioni inerenti la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 9 aprile 2008 n.81;
- a provvedere all'adeguata informazione, formazione e addestramento di tutto il personale addetto e degli eventuali sostituti in materia di sicurezza e di igiene del lavoro ai sensi degli artt. 36 e 37 del D.Lgs.81/2008.

L'affidatario si impegna inoltre a fornire al committente, all'inizio del servizio, le informazioni di seguito indicate e si impegna inoltre a segnalare ogni eventuale modifica o integrazione che si verificasse nella durata contrattuale:

- a) nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e suoi recapiti qualora esterno all'azienda;
- b) nominativo del rappresentante dei lavoratori;
- c) requisiti tecnico-professionali richiesti da legislazione specifica;
- d) mezzi/attrezzature antinfortunistiche inerenti alla tipologia del lavoro da eseguire;
- e) formazione professionale (documentata) in materia di sicurezza dei lavoratori impegnati nel servizio oggetto dell'appalto;
- g) dotazione di dispositivi di protezione individuali laddove previsti;
- j) nominativo del Medico Competente e suoi recapiti qualora esterno all'azienda;

altre informazioni che l'affidatario ritiene utile fornire in merito al suo servizio di prevenzione e protezione.

ART. 17 - REVISIONE DEI PREZZI – MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Come previsto dall'art. 60 del D. Lgs. 36/2023, è ammessa la revisione dei prezzi a norma di legge.

La revisione prezzi si applica al verificarsi di condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire (art. 60 del D.Lgs. 36/2023).

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al comma 1, tenuto conto che l'oggetto delle prestazioni non rientra nelle tabelle dell'allegato II.2-bis del D.lgs. 36/2023, si ritiene di utilizzare l'indice NIC - indice nazionale prezzi al consumo per l'intera collettività – AL NETTO DEI TABACCHI, CON MONITORAGGIO MENSILE.

Ai sensi dell'art. 9 del D. Lgs. 36/2023 qualora sopravvengano circostanze straordinarie ed imprevedibili, estranee alla normale alea, all'ordinaria fluttuazione economica ed al rischio di mercato,

tali da alterare in maniera rilevante l'equilibrio originario del contratto, la parte svantaggiata, che non abbia volontariamente assunto il relativo rischio, ha diritto alla rinegoziazione secondo buona fede delle condizioni contrattuali. Gli oneri per la rinegoziazione sono riconosciuti all'esecutore nel limite delle risorse di cui al secondo periodo del comma 1 dell'art. 9 del D. Lgs. 36/2023. La rinegoziazione si limita al ripristino dell'originario equilibrio del contratto oggetto dell'affidamento, quale risultante dal bando e dal provvedimento di aggiudicazione, senza alterarne la sostanza economica. Se le circostanze sopravvenute di cui sopra rendono la prestazione, in parte o temporaneamente, inutile o inutilizzabile per uno dei contraenti, questi ha diritto a una riduzione proporzionale del corrispettivo, secondo le regole dell'impossibilità parziale.

ART. 18 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto sarà risolto di diritto su dichiarazione dell'Amministrazione Comunale, nei seguenti casi:

- a) sia intervenuto a carico dell'Affidatario stato di fallimento, liquidazione, cessione di attività, di concordato preventivo o altra situazione equivalente;
- b) sia accertata negligenza o frode. L'Affidatario sarà considerato negligente qualora cumulasse penali per un importo pari o superiore al 10% del valore contrattuale;
- c) sia accertata inadempienza dell'Affidatario agli ordini emanati dal Comune, in merito all'esecuzione del servizio;
- d) l'inadempimento di tutto o parte del Progetto;
- e) esecuzione non a regola d'arte delle prestazioni poste in affidamento;
- f) sia accertato il mancato inizio del servizio ovvero la sospensione ingiustificata dello stesso e degli interventi connessi; compreso il ritardo ingiustificato nell'esecuzione delle lavorazioni, tale da far presumere il mancato rispetto dei programmi di lavoro concordati con l'Amministrazione;
- g) reiterata inadempienza agli ordini comunque emanati dal RUP;
- h) presenza sul lavoro di persone non autorizzate o assenti ingiustificati;
- i) mancato rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro;
- j) mancato adempimento degli obblighi contrattuali e contributivi previsti nei confronti dei lavoratori;
- k) altri casi previsti dalla legge in materia di contrattazione con la pubblica amministrazione;
- l) mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

L'Amministrazione Comunale, per i casi suddetti sub. d), e), f) e g) fisserà un congruo termine entro il quale l'Affidatario dovrà provvedere a rimuovere la inadempienza e, trascorso infruttuosamente tale termine, potrà risolvere il contratto, mentre resta all'Amministrazione stessa il diritto di rivalersi sull'Affidatario per gli eventuali danni subiti per colpa della stessa.

In tal caso l'Affidatario ha diritto al pagamento di quanto eseguito regolarmente ed accertato dall'Amministrazione Comunale, detratto l'ammontare del pregiudizio economico derivante all'Amministrazione stessa per il danno subito.

Fino a regolazione di ogni pendenza con l'Affidatario, l'Amministrazione tratterà in garanzia quanto a qualsiasi titolo risultasse a credito dell'Affidatario stesso.

L'Amministrazione, nel caso in cui dovesse rilevare uno svolgimento del servizio affidato non conforme a quanto previsto dal presente capitolato, procede ad una formale diffida ad adempiere, con assegnazione di un termine, entro cui l'aggiudicatario potrà presentare controdeduzioni. Trascorso tale termine senza esito, l'Amministrazione potrà pronunciare unilateralmente la risoluzione del contratto.

Il contratto è risolto con semplice dichiarazione di parte, in caso di grave inadempimento dell'Affidatario inficiante il risultato della gestione del servizio.

L'affidamento del servizio verrà altresì risolto, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale, qualora l'Affidatario:

- sostituisca il personale assegnato adducendo motivazioni ritenute non sostenibili dal RUP o qualora il personale incaricato ad effettuare sostituzioni non fornisca uguali garanzie formative e professionali.
- non applichi integralmente, dal punto di vista assicurativo, normativo e retributivo al proprio personale in servizio presso gli IAT, il vigente contratto collettivo di lavoro.

ART. 19 – GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 53 comma 4 del D. lgs. 36/2023 prima della stipula del contratto verrà richiesta la garanzia definitiva per l'esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato in misura pari al 5% dell'importo contrattuale. La garanzia definitiva è disciplinata dall'art. 117 del d.lgs. 36/2023 e può essere costituita sottoforma di cauzione oppure di fideiussione con le modalità di cui all'art. 106 del d.lgs. 36/2023.

ART. 20 - FORO COMPETENTE

Per quanto non espressamente previsto in questo contratto si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia. Per tutte le controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e all'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato, è competente il Foro di Savona. E' sempre esclusa la giurisdizione arbitrale.

ART. 21 - ALTRE INFORMAZIONI

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà conformemente alle disposizioni contenute nel regolamento U.E. 679/2016 e nel D. Lgs n. 196/2003, per finalità unicamente connesse alla procedura in argomento.

ART. 22 - FORMA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

L'Aggiudicatario si obbliga a stipulare il contratto alla data che sarà comunicata dalla stazione appaltante, nelle forme previste dall'art. 18 del d.lgs. 36/2023. Le spese contrattuali sono a carico dell'Aggiudicatario.