

Capitolato d'oneri per l'affidamento del servizio di promozione e accoglienza turistica presso la struttura Infopoint in Piazza del Comune 5 a Cremona

Art. 1 – OGGETTO

Questo appalto ha per oggetto il rinnovo del contratto del servizio di informazione e accoglienza turistica presso la struttura “Cremona Infopoint” di piazza del Comune 5, a Cremona affidato con atto n. 2597 del 28/12/2017.

Art. 2 – DURATA DEL SERVIZIO

Il nuovo contratto avrà durata di 3 anni, con decorrenza dal 1 gennaio 2021 e scadenza il 31 dicembre 2023.

Il Comune, ente appaltante, in caso di necessità e/o urgenza, si riserva la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione necessaria e con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di inizio attività.

Art. 3 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'aggiudicatario dovrà sostenersi, per tutto il periodo di rinnovo del contratto, con risorse derivanti dalle attività commerciali elencate al successivo articolo 6.

Non sono previsti pagamenti da parte del Comune di Cremona.

Il servizio non può essere subappaltato.

Art. 4 – IMPEGNI ASSUNTI DALL'AFFIDATARIO

1 – Conoscenza delle lingue straniere

E' richiesta la conoscenza delle lingue: inglese, francese, tedesco, spagnolo e russo

2 – livello di conoscenza linguistica

Per ogni operatore coinvolto nel servizio Infopoint dovranno essere dichiarati i livelli di conoscenza di tutte le lingue straniere indicate.

3 – Attivazione Infopoint flagship

In occasione di fiere internazionali e di grandi eventi estemporanei, il Comune di Cremona potrà attivare un punto di informazione e accoglienza turistica temporaneo denominato flagship. L'affidatario dovrà dare la propria disponibilità a garantire il servizio aggiuntivo di Infopoint flagship presso le sedi temporanee per un massimo di 2 giornate annue. Se attivato, il servizio Infopoint flagship dovrà essere garantito in aggiunta all'apertura dell'Infopoint, sede centrale, e l'affidatario dovrà prevedere la copertura del servizio Infopoint flagship di norma per 8 ore giornaliere con il presidio della postazione di una persona per almeno 2 giornate annue.

4 – Fornitura visite guidate gratuite

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione almeno 4 visite guidate all'anno per l'accompagnamento di ospiti in visita alla città. Il servizio di visita dovrà essere erogato sia a persone singole che a gruppi non superiori alle 50 unità e avrà una durata massima di 1 ora e 30 minuti. La visita guidata dovrà essere concentrata al centro storico, non prevederà biglietti di ingresso a carico dell'aggiudicatario e dovrà essere erogata in lingua italiana o inglese. Il numero di servizi di guida turistica offerti si intendono per ogni anno solare della durata del contratto.

Art. 5 – ATTIVITA' E FUNZIONI DA SVOLGERE

Il servizio richiesto consiste nell'attività di informazione e promozione relativa all'offerta turistica della città di Cremona, del territorio e più in generale della Regione Lombardia e, nell'attività di assistenza e accoglienza dei turisti e dei fruitori che si rivolgono all'Infopoint.

L'attività si divide:

front-office: servizi erogati all'utente dal desk dell'Infopoint

back-office: attività di supporto e organizzazione del servizio stesso

FRONT OFFICE

In particolare l'attività del front office:

- **fornisce informazioni turistiche** (eventi, orari e localizzazioni attrazioni ed eventi, itinerari suggeriti, etc.);
- **offre assistenza** ai turisti anche in lingua straniera;
- **distribuisce materiale** informativo, divulgativo e promozionale dei punti di interesse culturale e turistico e degli eventi della città e del suo territorio e del territorio lombardo. Alla ditta Target Turismo verrà fornito materiale promozionale e informativo della città come specificato dall'art- 13. Potrà anche essere distribuito altro materiale promozionale turistico (cartine, trasporti, attrazioni, eventi, materiale promozionale regionale e di altri capoluoghi lombardi, materiale turistico di altri soggetti pubblici e privati, etc.) prodotto da soggetti che non siano il Comune di Cremona; questo materiale dovrà essere reperito direttamente dall'affidatario del servizio;
- **offre assistenza** turistica anche mediante totem, touchscreen, postazioni self service e altre tecnologie innovative messe a disposizione dal Comune di Cremona o da altri partner pubblici-privati autorizzati dal Comune di Cremona;
- **assiste** gratuitamente il turista nella ricerca di **disponibilità ricettiva** del territorio, garantendo un'informazione generale e imparziale su tutte le strutture disponibili;
- **raccoglie questionari** di gradimento dell'offerta turistica e li trasmette ogni mese al Comune di Cremona;
- **rileva la provenienza dell'utente** e ne registra il canale di interesse turistico-culturale, mediante l'applicativo di gestione delle informazioni fornito dal Comune di Cremona e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;
- **gestisce e promuove iniziative turistiche** sostenute dal Comune di Cremona o da altri Enti o Associazioni autorizzati.

Le informazioni turistiche della città, del suo territorio e del territorio lombardo sono svolte secondo criteri di imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità, professionalità e pari rappresentatività, così come prescritto dalla legge regionale 27/2005 (art. 1 – comma 1).

BACK OFFICE

In particolare il back office:

- **gestisce richieste turistiche** in arrivo via e-mail/telefono riguardanti il capoluogo e il territorio provinciale: propone tour e invia pubblicazioni in formato digitale;
- **promuove e aggiorna la carta dell'accoglienza** del Comune di Cremona denominata "Welcome Card", ne implementa le convenzioni da stipulare con Enti, Associazioni, Fondazioni e operatori turistici del territorio. Il Comune di Cremona metterà a disposizione dell'affidatario del servizio adeguato numero di tessere di adesione della Welcome Card come specificato all'articolo 6;
- **presenza a fiere di settore** provinciali e regionali presso l'Infopoint flagship (temporaneo). La presenza alle fiere di settore verrà concordata con il Comune;
- **gestisce l'allestimento delle vetrine dell'Infopoint** per promuovere eventi e manifestazioni di rilievo turistico organizzate da istituzioni e associazioni del territorio, in accordo con il Comune di Cremona;
- **promuove l'offerta turistica e vende pacchetti turistici** che l'affidatario struttura con la collaborazione di un'agenzia di viaggio del territorio provinciale operante nel campo dell'incoming e in regola rispetto alla normativa regionale vigente. In particolare l'affidatario dovrà essere specializzato anche nella costruzione di pacchetti di offerta, sempre con l'ausilio di un'agenzia di viaggio del territorio, per soddisfare le richieste del target turismo musicale, segmento in crescita in termini di numeri di presenze all'anno in città, composto da orchestre, gruppi musicali, musicisti individuali che intendono esibirsi a Cremona e seguire brevi corsi formativi in città.

Art. 6 – ATTIVITA' COMMERCIALI

Il regolamento regionale prevede per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica disciplina i modelli organizzativi e fissa i criteri per l'assegnazione degli spazi dedicati alla promozione e alla commercializzazione di prodotti e servizi (art. 11, comma 5, della R.L. 27/2015). In particolare stabilisce che *“gli Infopoint individuano modelli organizzativi che garantiscono l'autonomia gestionale e finanziaria. I costi di gestione possono essere coperti da risorse dei soci, di sponsor e dalla commercializzazione di prodotti o servizi”*.

Di seguito vengono elencati a titolo indicativo, ma non esaustivo, le attività di promocommercializzazione che l'affidatario potrà mettere in atto per raggiungere l'autonomia gestionale e finanziaria:

- vendita delle Welcome Card, carta dell'accoglienza della città che comprende servizi turistici, riduzione per l'ingresso ai monumenti cittadini e sconti nei negozi, ristoranti e operatori turistici della città. Il prezzo della Welcome Card sarà stabilito dall'affidatario rispetto ai contenuti proposti e previa valutazione del Comune di Cremona;
- gestione di tutte le richieste di visite guidate alla città e al territorio in arrivo all'Infopoint, organizzazione delle prenotazioni (si precisa che tutti i servizi di visita guidata devono essere svolti da guide turistiche abilitate ai sensi della normativa vigente);
- servizio di biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli e manifestazioni organizzati nel capoluogo e nel territorio regionale da Enti e Istituzioni Locali autorizzati anche attraverso la costituzione di partnership;
- servizio prenotazioni di ristoranti, strutture ricettive, trasporti o altri titoli di accesso per servizi turistici;
- vendita abbonamento Card Musei Lombardia. Questa attività non comporta un guadagno diretto all'affidatario, ma inserisce l'Infopoint in un circuito di luoghi abilitati per reperire l'abbonamento, favorendo il flusso di potenziali utenti/clienti;

- tesseramento online Associazione Italiana Alberghi delle Gioventù (AIG). Anche per questa tipologia di vendita l'affidatario non avrà guadagni diretti, ma vale l'opportunità di visibilità indicata al punto precedente;
- promozione e commercializzazione di pacchetti turistici per turismo individuale e gruppi in entrata, che dovrà essere gestita, in base alla normativa vigente, in collaborazione con un'agenzia di viaggio operativa nel territorio provinciale. L'affidatario potrà stipulare accordi con diverse agenzie di viaggio purché siano operative con il territorio provinciale;
- promozione e commercializzazione di pacchetti turistici personalizzati per target turismo musicale che richiedono la possibilità di soggiorno, esibizione musicale e talvolta anche la proposta di un percorso formativo in città. Ogni pacchetto turistico dovrà essere gestito in collaborazione con un'agenzia di viaggio operativa sul territorio provinciale;
- vendita di prodotti legati all'artigianato, guide, pubblicazione di interesse turistico e gadget turistici previa autorizzazione del Comune di Cremona.

L'attività commerciale dovrà essere organizzata direttamente dall'affidatario che dovrà dotarsi di idonea strumentazione, se necessaria, a sue spese. L'affidatario dovrà inoltrare trimestralmente al Comune di Cremona una esaustiva relazione sull'andamento delle vendite presso l'Infopoint.

Art. 7 - ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

L'Infopoint dovrà assicurare un orario di apertura al pubblico di almeno 40 ore settimanali, compresi i giorni festivi come previsto nel regolamento regionale approvato con atto n.XI/2651 del 16/12/2019 da Regione Lombardia.

L'Infopoint dovrà comunque assicurare un'apertura di almeno 56 ore settimanali nel periodo di alta stagione e 40 ore settimanali nei periodi dell'anno di bassa stagione. La riduzione dell'orario non potrà essere applicata per un tempo superiore a 16 settimane in un anno e dovrà essere concordata con gli uffici competenti del Comune di Cremona.

All'Infopoint, di norma, deve essere assicurata, la presenza di almeno 1 addetto all'accoglienza dal lunedì al venerdì; sabato e domenica dovrà essere garantita la presenza di 2 addetti, salvo i fine settimana (sabato e domenica) ricadenti nel periodo di riduzione dell'orario. Per tutte le festività infrasettimanali, si dovrà prevedere la presenza di 2 addetti all'accoglienza tranne per il giorno di Natale e Capodanno in quanto l'Infopoint osserverà due giorni di chiusura totale.

L'orario complessivo dovrà essere concordato, semestralmente, con il Comune di Cremona compilando uno schema che riporterà il calendario di apertura dell'Infopoint e il nominativo dell'operatore che sarà di massima impiegato.

Art. 8 – PERSONALE

Il personale addetto deve possedere i seguenti requisiti:

- diploma di scuola superiore;
- conoscere almeno due lingue straniere, di cui una l'inglese;
- conoscere gli strumenti informatici e i pacchetti software più diffusi;
- aver già operato come guida turistica o addetto all'accoglienza turistica per almeno 6 mesi sul territorio nazionale;
- conoscere in modo approfondito le caratteristiche della città e del territorio e delle relative attrattive turistiche e culturali.

I requisiti andranno dimostrati allegando i curriculum vitae di tutti gli operatori che si intende coinvolgere nel servizio oggetto di questo appalto.

I rapporti contrattuali del personale che opera presso l'Infopoint saranno attivati dall'affidatario nel rispetto della vigente normativa in materia di contratti di lavoro. L'affidatario dovrà nominare un proprio dipendente, con funzioni di *responsabile dell'affidamento*, che sarà il referente della ditta

stessa e che dovrà svolgere mansioni di coordinamento e controllo.

Il personale della struttura Infopoint a contatto con l'utenza dovrà vestire in modo decoroso e portare un distintivo di riconoscimento con la segnalazione del nominativo e della funzione svolta.

Il Comune avrà la facoltà di chiedere all'affidatario la sostituzione delle persone ritenute non idonee sul piano comportamentale o del rendimento, sulla base di valide motivazioni. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'affidatario dovrà provvedere alla sostituzione delle persone ritenute non idonee entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento della comunicazione.

Art. 9 – LOCALE, UTENZE E OBBLIGO DELLE PARTI

Per lo svolgimento delle attività di cui agli articoli 5 e 6, il Comune di Cremona concede a titolo gratuito l'uso dell'Infopoint, ubicato in piazza del Comune 5 e precisamente gli uffici posti al piano terra: ufficio di front office di accesso al pubblico, le due stanze dedicate al back office e l'uso dei servizi igienici al primo piano. Si richiede all'affidatario la massima attenzione all'arredo storico (ex farmacia del 1789 dell'ebanista Paolo Moschini) posto nel front office.

I locali sono dotati di connessione internet per PC e connessione WiFi. Il back office verrà dotato di PC, PC portatile e stampante in bianco e nero.

I materiali di cancelleria e di consumo della stampante (carta e toner) saranno a carico dell'affidatario.

Ulteriore strumentazione informatica che si ritiene necessaria sarà a carico dell'affidatario.

Art. 10 - OBBLIGHI E ONERI

Oneri a carico del Comune:

- le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli immobili e degli impianti che si rendessero necessarie;
- le pulizie dei locali;
- le spese per le utenze relative all'ufficio (illuminazione, acqua, riscaldamento, utenze telefoniche);
- la fornitura annuale di nr. 10.000 cartine a strappo multilingue della città di Cremona e nr. 6.000 percorsi tematici della città di Cremona (3.000 italiano, 1.000 inglese, 1.000 francese, 1.000 tedesco). A fine anno solare verrà fatto un conteggio per poter ripristinare ad inizio anno le medesime quantità per ogni anno della durata del contratto.

L'Aggiudicatario potrà realizzare ulteriori copie del materiale promozionale messo a disposizione, se lo ritenesse necessario, a proprie spese usando gli impianti stampa forniti dal Comune. Il materiale messo a disposizione gratuitamente dovrà essere usato esclusivamente per le richieste dei turisti che accederanno all'Infopoint. Non è concessa la distribuzione in grandi quantità agli esercizi ricettivi, enti fieristici ed altri organizzatori di eventi.

Oneri a carico dell'affidatario

L'affidatario si assume a proprio carico:

- la presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi, provvedendo in caso all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo o che il Comune giudicasse non adatti al corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- individuazione di una figura di rappresentante, che rappresenterà l'affidatario nei rapporti con il Comune, in tutti gli aspetti relativi alla gestione e all'organizzazione del servizio;
- puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati;
- rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e prevenzione infortuni;
- adozione di tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone e/o alle cose nella conduzione e gestione del servizio affidato;
- rinnovo o stipula di idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile e della

responsabilità dei prestatori di lavoro valida per tutta la durata del contratto consegnandone copia al Comune in fase di sottoscrizione del contratto come specificato al successivo articolo 12;

- garantire il servizio di informazione e accoglienza turistica dell'Infopoint di Cremona per tutto il periodo di affidamento del servizio.

Art. 11 – OBBLIGHI VERSO I DIPENDENTI

La ditta si impegna a rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi.

Art. 12 – ASSICURAZIONI

La ditta affidataria provvederà a rinnovare o stipulare a propria cura e spese, presso una compagnia di primaria importanza, apposita polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi – compreso il comune di Cremona - e prestatori d'opera (RCT/RCO) per la copertura dei rischi derivanti dalla gestione del servizio stesso per un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per sinistro.

La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata del contratto di appalto e dovrà prevedere l'inserimento del presente dicitura a favore del Comune di Cremona: *“la presente polizza si intende stipulata anche a copertura della responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera derivante all'Assicurato per l'esercizio delle attività afferenti l'appalto in oggetto con scadenza 31/12/2020 e per tutta la durata dello stesso.*

La compagnia di assicurazione pertanto si obbliga a:

- *notificare al Comune di Cremona a mezzo lettera raccomandata o PEC all'indirizzo (protocollo@comunedicremona.legalmail.it) tutte le eventuali circostanze che menomassero o potessero menomare la validità ed efficacia dell'assicurazione;*
- *notificare al Comune di Cremona a mezzo lettera raccomandata o PEC (protocollo@comunedicremona.legalmail.it) il mancato rinnovo della copertura assicurativa da parte del Contraente/Assicurato ad ogni scadenza annuale;*
- *notificare al Comune di Cremona a mezzo lettera raccomandata o PEC (protocollo@comunedicremona.legalmail.it) il mancato pagamento, da parte del Contraente/Assicurato, dei premi tutti di assicurazione;*
- *a considerare valida ed efficace, limitatamente alle responsabilità afferenti il contratto in oggetto, la polizza in corso fino a quando non siano trascorsi 30 giorni dalla data in cui la lettera raccomandata o PEC sopra accennata sia stata ricevuta dal Comune”.*

Copia conforme di tale polizza dovrà essere presentata all'amministrazione comunale prima dell'inizio del servizio.

Art. 13 – PENALITÀ

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato e dal contratto, l'Amministrazione invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate, con raccomandata a/r ovvero tramite pec o fax. La ditta ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della lettera di contestazione.

Se le giustificazioni eventualmente addotte dalla ditta aggiudicataria non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- per la mancata esecuzione della prestazione richiesta, penale giornaliera pari a € 100,00, oltre al costo sostenuto dall'Amministrazione per far eseguire ad altri il mancato servizio;
- per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al termine stabilito per l'esecuzione del servizio, penale pari ad € 25;

- per ogni altra inadempienza rispetto a quanto previsto dal presente capitolato, penale pari ad € 100,00.
- per ogni requisito non adeguato relativo alle lingue straniere dichiarate rilevato dal Committente durante tutto il periodo di svolgimento del servizio € 500,00;

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'affidatario, segnalati per iscritto dal direttore del Settore Cultura, Musei e City Branding, sarà facoltà del Comune risolvere il contratto stipulato, oltre, naturalmente, al recupero delle penali, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso il servizio venga effettuato.

Art. 14 – DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE RISCHI

Il servizio oggetto dell'appalto ricade nella tipologia di attività di tipo intellettuale e come tale ricade nei casi di esclusione da elaborazione del DUVRI ai sensi dell'art. 26, comma 3bis del D. Lgs 81/08; in conseguenza a ciò gli oneri della sicurezza (di cui al comma 5 dell'art. 25 del D. Lgs 81/08) sono pari a zero.

Art. 15 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE

La ditta che risulterà aggiudicataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'affidatario del servizio in oggetto.

Art. 16 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione risolverà unilateralmente il contratto al verificarsi delle condizioni di cui al comma 2 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A.R. indirizzata alla ditta affidataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla risoluzione del rapporto.

In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando alla ditta inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti.

Art. 17 – RECESSO

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt.1373 e 1671 del Codice Civile

- dell'art. 48. co.17°, D.Lgs. 50/2016

nei termini e con le modalità previste dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 18 – CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

Art. 19 – CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al Foro competente, ossia al Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia – Sezione staccata di Brescia.

Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione del presente appalto è esclusa la giurisdizione arbitrale.

Art. 20 – NORME FINALI

La stipula del contratto comporta da parte dell'affidatario la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato.

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.