

COMUNE DI CREMONA

ATTO SOGGETTO AD I.V.A.

**CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
(INFOPOINT) DELLA CITTA' DI CREMONA**

Premesso che:

- Con Determinazione Dirigenziale n. 1758 dell' 11 ottobre 2023 è stata disposta l'approvazione della documentazione di gara con contestuale indizione della procedura negoziata, da espletare tramite la piattaforma Sintel, per l'individuazione del soggetto a cui aggiudicare l'affidamento in concessione del servizio di informazione e accoglienza turistica (infopoint) della città di Cremona per il quinquennio 2024/2028.
- Al fine di selezionare i soggetti da invitare alla procedura negoziata, è stata avviata un'indagine di mercato, pubblicando apposito avviso all'Albo Pretorio dell'Ente, sul profilo del Comune di Cremona, sulla piattaforma telematica Sintel (id n. 176970526) e sull'Osservatorio dei contratti pubblici di Regione Lombardia.
- In seguito all'indagine di mercato sono pervenute tre manifestazioni di interesse, ma solo due operatori economici che hanno regolarmente prodotto tutta la documentazione all'uopo prescritta e sono risultati in possesso dei requisiti generali e speciali richiesti, sono stati ammessi alla successiva procedura negoziata.
- In data 22 dicembre 2023 il R.U.P. ha constatato la presenza di una sola offerta da parte di un operatore economico in possesso di tutti i requisiti previsti, che è risultata congrua.

Tutto ciò premesso,

tra

- il Comune di Cremona, con sede a Cremona in Piazza del Comune,8, codice fiscale e partita IVA 00297960197, rappresentato dal Direttore del Settore Cultura e Turismo, Bondioni Maria Chiara, nata ail....., autorizzato alla stipula in forza del decreto di nomina sindacale prot. 0070375 del 30 settembre 2021, di seguito, per brevità, denominato 'Comune',

e

- la ditta TARGET TURISMO di Piccioni Elena con sede legale in Cremona, via Elio Crotti 17 (P. IVA 01434290191), rappresentata dal legale rappresentante Elena Piccioni, nata ail....., di seguito, per brevità, denominata 'Ditta',

si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1 Oggetto della concessione

Il Comune affida in concessione il servizio di informazione e accoglienza turistica della città di Cremona (di seguito, per brevità, denominato "Infopoint") da esercitarsi

mediante la gestione dell'ufficio Infopoint ubicato in piazza del Comune, 8 – Cremona secondo le condizioni stabilite, oltre che nel presente atto, anche nel Capitolato , allegato 1), nell'Offerta tecnica allegato 2) e nell'Offerta Economica, allegato 3) , che ne sono parti integranti.

L'Infopoint è confermato Infopoint standard con decreto di Regione Lombardia n. 8421 del 14/07/2020; le informazioni e i prodotti turistici forniti dovranno essere conformi a quanto previsto dalla Legge Regione 27/2015 e dalla D.g.r. 16 dicembre 2019 - n. XI/2651.

Il servizio richiesto consiste nell'attività di informazione e promozione relative 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 di coloro che si rivolgono all'Infopoint.

L'attività si divide in:

- **front office:** servizi erogati all'utente dal desk dell'Infopoint;
- **back office:** attività di supporto e organizzazione del servizio stesso
- **commercializzazione:** vendita di servizi e prodotti turistici

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. Detto materiale verrà fornito dal Comune di Cremona come specificato all'art. 12.
- Per ogni altro materiale di interesse turistico che verrà distribuito sarà necessaria la preventiva autorizzazione del Comune di Cremona.
- **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 d'interesse turistico-culturale, mediante l'applicativo di gestione delle informazioni fornito dal Comune di Cremona e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati sensibili;
- **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 27/2015 (art.11 – comma 1).

BACK OFFICE

In particolare il back office:

- **gestisce richieste turistiche** in arrivo via 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;
- **presenzia a fiere di settore** provinciali e regionali con Infopoint temporanei. La presenza alle fiere di settore verrà concordato con il Comune;
- **gestisce gli allestimenti 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**, così come specificato al punto successivo "commercializzazione".

COMMERCIALIZZAZIONE

La D.g.r. 16 dicembre 2019 - n. XI/2651 "Criteri per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica in attuazione dell'art. 11, comma 5, della legge regionale 1° ottobre 2015, n.27 e per lo svolgimento delle relative attività – modifica della d.g.r. 18 novembre 2016, n.5816" disciplina i modelli organizzativi e fissa i criteri per l'assegnazione degli spazi dedicati alla promozione e alla commercializzazione di prodotti o servizi. In particolare, al punto 6 dell'allegato, stabilisce che: "Gli Infopoint individuano modelli organizzativi che garantiscano 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 si suggeriscono a titolo indicativo e non esaustivo le attività di promocommercializzazione a carico della Ditta.

- vendita della "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 dalla Ditta rispetto ai contenuti proposti e previa valutazione del Comune di Cremona;
- visite guidate alla città e al territorio su prenotazione o su richiesta estemporanea attraverso l'utilizzo di guide turistiche abilitate ai sensi della legge regionale vigente. A questo proposito si specifica che la Ditta gestirà in autonomia tutte le richieste dei servizi guidati richiesti dagli utenti all'Infopoint;
- 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, tesseramento online Associazione Italiana Alberghi della Gioventù (AIG). Queste attività non comportano un guadagno diretto alla Ditta, ma inseriscono l'Infopoint in un circuito di luoghi abilitati per reperire l'abbonamento, favorendo il flusso di potenziali utenti/clienti;
- promozione e commercializzazione di pacchetti turistici per turismo individuale e gruppi in entrata - anche personalizzati per target turismo musicale (orchestre, gruppi musicali, musicisti individuali che intendono esibirsi a Cremona e seguire brevi corsi formativi in città) da gestire, in base alla normativa vigente, in collaborazione con un'agenzia di viaggio operante nell'incoming. La Ditta potrà stipulare accordi con diverse agenzie di viaggio purché operante nell'incoming;
- vendita di prodotti legati all'artigianato, guide, pubblicazioni di interesse turistico e gadget turistici previa autorizzazione del committente, sulla base di accordi con il Comune di Cremona o enti e associazioni autorizzati dal Comune stesso.

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

Art. 2 Durata della concessione

La concessione decorrerà dall'1.2.2024 al 31.1.2029. Non sono ammesse proroghe ai sensi dell'art.178 del D.Lgs.36/2023, salvo il verificarsi di quanto specificato nell'art. 192 del D.Lgs.36/2023.

Art. 3 Canone di utilizzo

Il canone concessorio annuo, pari a € 1.400,00 (+IVA), verrà pagato in due rate semestrali, la prima alla stipula del contratto.

Art. 4 Oneri a carico della parte concedente

Per lo svolgimento delle attività di cui all'art.1, il Comune di Cremona concede a titolo gratuito:

1. l'uso dei locali dell'Infopoint in piazza del Comune 5, meglio specificati all'art.6;
2. la disponibilità di un PC e un notebook: ogni ulteriore strumentazione informatica sarà a carico della Ditta. Tali dispositivi informatici saranno messi a disposizione dal Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona, saranno inventariati e idonei all'attività richiesta e dovranno essere utilizzati dal personale della Ditta nel rispetto delle policy informatiche dell'ente (che verranno successivamente condivise), valide equamente per dipendenti e utenti collaboratori esterni. Alla Ditta non sarà possibile accedere alla rete LAN del Comune con dispositivi propri, fatto salvo accordi specifici da valutare con il Servizio ICT del Comune.

3. La connessione internet e alla rete LAN interna del Comune per l'accesso ai dati condivisi e la connessione WiFi per il pubblico;
4. la disponibilità di una stampante multifunzione e la fornitura delle risme di carta;
5. l'assicurazione dei locali, le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli immobili e degli impianti che si rendessero necessarie;
6. le pulizie dei locali come da capitolato del contratto in essere del Comune di Cremona per gli uffici comunali;
7. le spese per le utenze relative all'ufficio (illuminazione, acqua, riscaldamento, utenze telefoniche);
8. la fornitura annuale di n° 10.000 cartine a strappo multilingue della città di Cremona; n° 30.000 percorsi tematici della città di Cremona (10.000 italiano, 5.000 inglese, 5.000 francese, 5.000 tedesco, 2.500 in russo e 2.500 in cinese). I quantitativi verranno ripristinati ad inizio di ogni anno.
9. La fornitura delle necessarie welcome card e del relativo materiale promozionale;
10. tutti materiali/prodotti promozionali della città di Cremona e del suo territorio realizzati durante il periodo della concessione. La Ditta potrà realizzare a proprie spese ulteriori copie del materiale promozionale messo a disposizione, utilizzando 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. La Ditta potrà realizzare altro materiale promozionale previa verifica dei contenuti e autorizzazione da parte del Comune.

Art. 5 Oneri a carico della parte concessionaria

La Ditta garantisce:

1. l'effettuazione di 15 visite guidate all'anno per l'accompagnamento di ospiti in visita alla città. Per visita guidata si considera l'accompagnamento di un massimo di 30 persone per un massimo di 1 ora e 30 minuti: nel caso il gruppo sia composto da più di 30 persone oppure ecceda la durata massima di 1 ora e 30 minuti l'accompagnamento sarà considerato come due visite guidate. Eventuali spese si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio (ad esempio il noleggio di radiocuffie, et.) saranno riconosciute secondo le modalità riconosciute dai regolamenti comunali.
2. l'attivazione di un punto di informazione e accoglienza turistica temporaneo in aggiunta all'apertura dell'Infopoint, sede centrale, con il presidio della postazione di una persona, in occasione di fiere nazionali e di grandi eventi estemporanei per un numero massimo di 20 giornate all'anno con una copertura di norma per 8 ore giornaliere per un totale di 160 ore annue. Eventuali spese si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio (trasferte, pasti, pernottamenti, etc.) saranno riconosciute secondo le modalità riconosciute dai regolamenti comunali.

3. La predisposizione dei seguenti report che consentono il controllo del Comune sulla gestione del servizio:

a) **con cadenza mensile**

- n° di accessi all'infopoint
- n° questionari raccolti
- % di risposte a e-mail di richieste informazioni standard entro le 24 h
- % di risposte a e-mail di richieste complesse entro 7 gg
- n° visite turistiche effettuate

b) **entro il 30 giugno di ogni anno:**

- il bilancio consuntivo di gestione relativo all'anno solare precedente, che dovrà comprendere tutte le entrate e le uscite in dettaglio (a titolo meramente esemplificativo: tra le spese dovranno essere evidenziate quelle relative ai costi del personale e degli acquisti, tra le entrate quelle relative alla vendita al dettaglio, quelle per servizi di guida turistica, per intermediazione);
- una relazione sulla gestione che evidenzi criticità e punti di forza.
L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, durante la gestione, la documentazione giustificativa relativa alle spese sostenute.

4. La partecipazione agli incontri mensili del Servizio Turismo del Comune di Cremona per la condivisione della programmazione dei progetti di promozione turistica, delle attività dell'Infopoint, dell'allestimento delle vetrine. Nessuna attività può essere messa in atto senza una preventiva condivisione.

5. La gestione delle vetrine, previo accordo con il Servizio Turismo del Comune di Cremona, con l'eccezione di quella ubicata a destra dell'ingresso dell'Infopoint.

La Ditta si fa inoltre carico:

6. della presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi e in possesso dei requisiti così come meglio specificato all'art.8, 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;
7. di individuare la persona che lo rappresenterà nei rapporti con il Comune in tutti gli aspetti relativi alla gestione e all'organizzazione del servizio;
8. di garantire puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati;
9. di rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza e prevenzione infortuni;
10. di adottare tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone e/o alle cose nella conduzione e nella gestione del servizio affidato;
11. di garantire il servizio dell'Infopoint di Cremona per tutto il periodo della concessione;
12. di 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, come meglio specificati all'art.8;

13. di provvedere a 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 della concessione 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

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.

Con separato provvedimento, la ditta sarà nominata “responsabile del trattamento dei dati” per le attività collegate con l'esecuzione dell'appalto. La ditta ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n.196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima del blocco dei dati

trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al Comune di Cremona.

Art. 6 Luogo di svolgimento del servizio

I locali presso i quali viene svolto il servizio, di proprietà del Comune, sono ubicati in Piazza del Comune, 5 – Cremona, come da planimetria allegata.

Si tratta tre ambienti al piano terra completamente arredati: il front office con accesso per il pubblico in Piazza del Comune 5, e due stanze contigue non accessibili al pubblico. Si mette a disposizione – in maniera non esclusiva - anche un locale (ex book shop) con accesso da cortile Federico II da adibirsi a magazzino.

La Ditta tratterà con il massimo riguardo l'arredo ligneo storico del front office, tutelato ai sensi del D.Lgs n. 42/2004: si tratta del mobilio ad uso della farmacia del 1789, opera dell'ebanista Paolo Moschini.

La Ditta si obbliga ad utilizzare gli immobili con diligenza, secondo la propria destinazione, esclusivamente per le finalità e le attività previste nel pieno rispetto di tutte le normative e disposizioni vigenti in materia.

La Ditta si assume inoltre piena responsabilità per eventuali danni, comunque derivanti dall'uso dello spazio in concessione, anche nei confronti di terzi e di cose appartenenti a terzi.

Alla scadenza del contratto di Concessione, o in caso di revoca anticipata o di risoluzione dello stesso, gli immobili affidati alla Ditta dovranno essere lasciati liberi da cose e persone entro il termine di 30 (trenta) giorni consecutivi dal ricevimento della relativa comunicazione e riconsegnati al Comune, unitamente agli impianti e ai beni mobili, nel medesimo stato in cui gli sono stati affidati, salvo il naturale deterioramento derivante dall'uso.

Si precisa che l'inosservanza del termine assegnato per la restituzione dell'immobile è considerata grave inadempienza contrattuale che darà luogo all'applicazione di penali e al legittimo incameramento della cauzione definitiva fino al momento del riacquisto del possesso da parte della stazione concedente.

Art. 7 Orario di apertura dell'Infopoint

Dovrà essere assicurato un orario di apertura al pubblico dell'Infopoint di norma di 56 ore settimanali, compresi i giorni festivi. L'orario complessivo dovrà essere concordato, semestralmente, con il Comune compilando uno schema che riporterà il calendario di apertura dell'Infopoint e il nominativo dell'operatore che sarà di massima impiegato.

Maggiore disponibilità deve essere assicurata in occasione di periodi di maggior afflusso di turisti con aperture straordinarie anche in orario serale. Nei periodi dell'anno di bassa stagione è ammessa un'apertura ridotta da concordare con il Comune. La riduzione dell'orario dovrà comunque garantire un'apertura dell'Infopoint di almeno 45 ore alla settimana e non potrà essere applicata per un tempo superiore a 16 settimane in un anno.

All'Infopoint deve essere assicurata di norma la presenza di:

- almeno 1 addetto all'accoglienza dal lunedì al venerdì;
- di 2 addetti il sabato e la domenica (salvo se ricadono nel periodo di riduzione

dell'orario) e nelle festività infrasettimanali.

L'infopoint è chiuso nei giorni di Natale e Capodanno.

Art. 8 Personale impiegato nella gestione dell'Infopoint e clausola sociale

Il personale impiegato nella gestione dell'Infopoint, ai sensi di quanto indicato nell'allegato A della D.g.r. 16 dicembre 2019 - n. XI/2651, dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- titolo di studio non inferiore al diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- per il solo personale impiegato alla gestione delle attività di front office, certificazione delle competenze della lingua inglese non inferiore al livello B2 della scala QCER. In alternativa alla certificazione sarà riconosciuto valido il diploma di laurea in lingue/interpretariato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, laurea (anche triennale) in lingue e letterature straniere, mediazione linguistica con indirizzo turistico, scienze linguistiche e letterature straniere;
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici (sistema Operativo Windows, programmi di gestione dell'applicativo Office, browser per il web e la posta elettronica) e saper pubblicare post, immagini e video sui principali Social Network;
- ottima conoscenza del territorio comunale e provinciale e una buona conoscenza del territorio lombardo suffragato da idonea documentazione.

La Ditta dovrà consegnare un elenco degli addetti alla gestione delle attività di front office in possesso dei summenzionati requisiti.

In corso di esecuzione contrattuale, la Ditta può sostituire/integrare il personale impiegato con altro idoneo, comunicandolo al Comune con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi, salvo cause di forza maggiore che rendano impossibile rispettare suddetto preavviso. La Ditta provvederà a trasmettere al Comune il CV del nuovo personale, per ottenere il nulla osta alla sostituzione; anche in tal caso, il Comune può chiedere la sostituzione del candidato ove non sia in possesso dei requisiti previsti.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali inerenti al personale sono a carico della ditta con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del Comune e di ogni indennizzo. La ditta pertanto dovrà assicurare il servizio con proprio personale e si impegna a rispettare tutti gli obblighi di legge in materia di assicurazioni sociali, previdenziali e infortunistiche verso gli addetti, liberando sin da ora il Comune da qualsiasi responsabilità per eventuali infortuni o per ogni altro danno in conseguenza dell'espletamento dei servizi stessi.

La Ditta si impegna altresì a garantire a tutti gli addetti, durante l'esecuzione della concessione, il trattamento economico e normativo previsto dal contratto collettivo di lavoro vigente per la categoria di appartenenza e ad osservare qualsiasi norma, indirizzo o regolamento, in materia di lavoro.

Ai sensi degli artt. 11 e 57 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, la Ditta è tenuta al rispetto del contratto nazionale e territoriale in vigore per il settore connesso all'attività oggetto della concessione (Federculture), al rispetto delle disposizioni di legge in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, all'osservanza di tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale. La Ditta garantisce la

stabilità occupazionale del personale impiegato e procede prioritariamente all'assunzione del personale già in forza nelle imprese cessanti, garantendo il mantenimento dell'inquadramento e in generale dei diritti maturati dal personale in servizio a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione prescelta dalla Ditta subentrante.

La Ditta è inoltre tenuta ad adottare ogni misura orientata a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

ART. 9 Rischio imprenditoriale

La ditta si assume il rischio imprenditoriale sulla copertura dei costi per la realizzazione di quanto previsto nel vigente contratto di concessione. Nel caso i proventi ricavati dalle attività non siano sufficienti, la differenza per il concorso alla copertura dei costi sarà ad esclusivo carico della Ditta.

Art. 10 Revoca della concessione

Il Comune di Cremona può dichiarare risolta la concessione o recedere dal contratto di concessione prima della scadenza nel caso in cui si costituisca la Destination Management Organization (DMO), in quanto le funzioni esercitate dall'Infopoint Turistico passano alla nuova struttura (DMO). Rimangono attive le norme di salvaguardie specificate all'art.6. In questo caso nessun indennizzo è dovuto alla Ditta.

Il Comune di Cremona può dichiarare inoltre risolta la concessione o recedere dal contratto di concessione nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 190 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

Si darà altresì corso alla risoluzione immediata del rapporto ove venga accertata la mancata esecuzione degli impegni assunti in sede di offerta che oggetto di valutazione tecnica.

Art 11. Divieti

È vietata la cessione, totale o parziale, della concessione. Ogni atto contrario è nullo.

Art. 12 Penalità

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente contratto, il Comune 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 non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- per la mancata esecuzione della prestazione richiesta, penale giornaliera pari a € 200,00, 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 € 50,00;

- per ogni altra inadempienza rispetto a quanto previsto dal presente contratto, penale pari ad € 200,00;
- per ogni requisito non adeguato relativo alle lingue straniere dichiarate durante tutto il periodo di svolgimento del servizio € 1.000,00;

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte della Ditta, segnalati per iscritto dal direttore del Settore Cultura e Turismo 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. 13 Cauzione e garanzie

La Ditta, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, prima della stipula del relativo contratto, è obbligato a costituire una garanzia definitiva di € 27.200,00, pari al 5% dell'importo contrattuale, come previsto dall'art. 53, c. 4 del D. Lgs. n. 36/2023.

Art. 14 Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, patto etico e patto di integrità

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, gli obblighi di condotta previsti da tale decreto e dal "*Codice di comportamento del Comune*" approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 224 del 4 ottobre 2023 - entrambi pubblicati sul sito istituzionale del Comune - sono estesi nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo delle imprese esecutrici di appalti in favore dell'appaltante.

La Ditta si impegna a rispettare gli obblighi di comportamento da essi prescritti e si obbliga a metterli, a sua volta, a disposizione di tutti i soggetti che, in concreto, svolgeranno attività in favore del concedente (sia *in loco* che non), responsabilizzando gli stessi con gli strumenti ritenuti adeguati.

Inoltre, ai sensi art. 53, comma 16-ter del D.Lgs n. 165/2001, i dipendenti che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

La Ditta si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dal "Patto etico per la qualità e la tutela del lavoro negli appalti, servizi e forniture del Comune di Cremona" approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 297 del 19/12/2018.

È fatto in proposito espresso riferimento al "Protocollo d'intesa per la qualità e la tutela del lavoro negli appalti, servizi e forniture del Comune di Cremona" - in seguito per brevità "Patto etico", sottoscritto in data 21/12/2018 con CGIL - Cremona, CISL Asse del Po e UIL e acquisito al n.112 di Prot. Generale del Comune di Cremona in

data 21 gennaio 2019 (approvato con deliberazione di Giunta Comunale 297/94984 del 19/12/2018 in atti del Comune di Cremona), al fine di rendere vincolanti nei confronti della Ditta le prescrizioni in esso contenute.

Il testo del patto etico è consultabile sul sito del Comune di Cremona al link:

<https://www.comune.cremona.it/servizionline/attiamministrativi/dettaglio-deliberazione-giunta/369323> e la Ditta si impegna ad accettarne e rispettarne il contenuto.

L'operatore economico accetta il Patto di Integrità in materia di Contratti Pubblici del Comune di Cremona, approvato con la deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 16/05/2018 consultabile sul sito del Comune di Cremona al link:

<https://www.comune.cremona.it/servizionline/attiamministrativi/dettaglio-deliberazione-giunta/359720> e si impegna ad accettarne le prescrizioni.

Art. 15 Modifica ragione sociale

La ditta è tenuta, in conformità alle vigenti disposizioni, a comunicare tempestivamente all'Amministrazione appaltante ogni modificazione intervenuta negli assetti societari ed amministrativi.

Art. 16 Spese contrattuali

L'imposta di bollo per il contratto e le quietanze, l'imposta di registro - se di obbligo - sono a carico della Ditta. In ogni caso di recesso anticipato della parte concessionaria, l'imposta di registro per la risoluzione del contratto sarà a suo carico.

Art. 17 Controversie

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia della concessione tra il Comune e la Ditta saranno demandate al Foro competente, ossia al Tribunale di Cremona.

Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione della presente concessione è esclusa la competenza arbitrale.

Art. 18 Foro competente

Il foro competente per ogni controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione o all'estinzione del contratto è quello di Cremona. Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione della presente concessione è esclusa la competenza arbitrale.

Art. 19 Privacy

Le parti si autorizzano reciprocamente a comunicare a terzi i propri dati personali in relazione agli adempimenti connessi al rapporto contrattuale.

Letto, approvato e sottoscritto

COMUNE DI CREMONA

Bondioni Maria Chiara

TARGET TURISMO di Piccioni Elena

Piccioni Elena