



# COMUNE DI LAZISE

*Provincia di Verona*

## CAPITOLATO SPECIALE

### PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE (I.A.T.), COMUNICAZIONE, DIGITAL MARKETING E SOCIAL MEDIA STRATEGY

Il Comune di Lazise, nell'ottica di un miglioramento complessivo dei servizi di informazione ed accoglienza turistica (I.A.T.) e della comunicazione istituzionale dell'Ente, intende affidare all'esterno i servizi:

- di informazione e accoglienza turistica - I.A.T. (L.R. 11/2013);
- di comunicazione, digital marketing e social media strategy;

#### 1. OGGETTO DELL'APPALTO - TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

L'ambito di competenza del servizio da affidare è relativo alle seguenti attività:

- Gestione dell'ufficio informazioni ed accoglienza turistica, in particolare:
  - a) Gestione ed aggiornamento puntuale della piattaforma Regionale del Turismo DMS Deskline (standard obbligatorio per il riconoscimento Regionale dello IAT);
  - b) Fornire informazioni sul territorio di Verona e provincia, sugli eventi, sui trasporti, sui servizi offerti e sulle possibilità per soggiornare;
  - c) Alla distribuzione di ogni tipo di materiale informativo che il Comune di Lazise e le categorie produttive metteranno a disposizione;
  - d) Alla collaborazione con gli operatori turistici per la fornitura di servizi integrati con le esigenze commerciali e degli imprenditori turistici;
  - e) Garantire almeno una postazione per le Associazioni di categoria locali previo accordo con il Concessionario;
  - f) All'uso esclusivo del locale, salvo i punti precedenti, ed all'uso per i soli fini previsti in gestione;
  - g) Ad allestire a proprie spese con banco reception, due sedie per gli operatori e mobile espositore cataloghi anche con piantana per depliant presso il locale di 24 mq (6 mq x 4 mq) messo a disposizione dal Comune quanto necessario al funzionamento dello IAT. Il mobilio adoperato per l'allestimento al termine dell'affidamento del servizio rimarrà di proprietà dell'Affidatario e dovrà essere rimosso ripristinando lo stato originario del locale;
  - h) Ad osservare, nell'esecuzione dell'affidamento, tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e sicurezza sul lavoro ed a organizzarsi autonomamente per l'emergenza ed il pronto soccorso.
- Definizione, pianificazione e implementazione di strategie di comunicazione istituzionale on line per il servizio turistico e marketing territoriale dell'Amministrazione;
- Monitoraggio e/animazione dei principali canali social (Facebook, Twitter, Instagram, You Tube), nei sistemi di messaggistica WhatsApp e Telegram e nella App I-Town;
- Collaborazione con gli uffici del Comune e con altre strutture nella elaborazione dei contenuti per le varie piattaforme di social media (grafica, immagini, video, GIF);
- Moderazione di commenti e creazione di una relazione diretta con i membri delle communities;
- Individuazione delle tendenze sociali, aggiornamento sulle ultime tendenze di marketing;
- Esplorazione di opportunità di crescita su nuove piattaforme e monitoraggio e analisi della crescita dell'immagine dell'ente sui social;

- Gestione del flusso dei contenuti e relativa pubblicazione giornaliera in base alle strategie comunicative e alle direttive dell'Ente;
- Collaborazione nella gestione del sistema di WhatsApp quale sistema di dialogo con i cittadini che si affianca ai tradizionali sistemi di interazione;
- Elaborazione di linee guida sui contenuti, sul linguaggio, sulle forme e sulle strategie comunicative garantendo uniformità all'interno dell'ente;
- Verifica e progettazione di attività di social in settori specifici dell'amministrazione (esempio: settore cultura, turismo, ecc);
- Attività relazionale con i media (nazionali, locali e specializzati nel settore del turismo);
- Gestione delle informazioni sui Totem multimediali o altri dispositivi adibiti a funzione di veicolo informativo visivo (Video, schermi, ecc);

## **2. LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

L'Ufficio per l'espletamento dei servizi è situato in Lazise (VR) via Porto Vecchio 5.

I locali non sono arredati, hanno una superficie di 24 mq (6m x 4m) è fornito di servizi igienici con accesso diretto. Gli arredi minimi che l'Affidatario deve disporre sono: Un bancone reception con almeno due postazioni, un mobile espositore e piantana per la collocazione di depliant, piantine turistiche, giornali turistici, ecc.

Il Locale è fornito di elettricità con prese elettriche, acqua e servizi igienici.

## **3. MODALITA' DI SVOLGIMENTO**

Gli orari di apertura al pubblico e la durata del servizio turistico I.A.T. sono stabiliti indicativamente come segue:

- Dal 15 marzo al 31 maggio (5 ore giornaliere) dalle 09.00 alle 14.00 Tutti i giorni;
- Dal 01 giugno al 31 agosto (8 ore giornaliere) dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 Tutti i giorni;
- Dal 01 settembre al 15 ottobre (5 ore giornaliere) dalle ore 09.00 alle 14.00 Tutti i giorni;
- Dal 16 ottobre al 31 dicembre 2018 (4 ore giornaliere) dalle ore 09.00 alle 13.00 nei giorni di Sabato e Domenica.

Per il servizio di comunicazione ed informazione istituzionale sui social network, app, totem, ecc. il servizio deve essere garantito per tutto l'anno solare.

Il Comune ha facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze nell'ambito del monte ore sopra indicato e l'appaltatore dovrà uniformarsi a tali disposizioni rimanendo invariate le altre condizioni dell'appalto.

L'appaltatore non potrà variare l'articolazione dell'orario del servizio in assenza di autorizzazione del Comune.

In ogni caso le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Lazise.

## **4. DURATA DELL'AFFIDAMENTO**

Il servizio oggetto della presente procedura avrà durata di 3 anni (36 mesi).

## **5. IMPORTO COMPLESSIVO APPALTO**

L'importo del servizio a base di gara per il triennio è di € 200.000,00 IVA ed ogni altro onere escluso.

## **6. PERSONALE DA IMPIEGARE. FORMAZIONE DEL PERSONALE. CODICE DI COMPORTAMENTO.**

Per assicurare l'espletamento del servizio I.A.T. descritto nel precedente art. 1 l'affidatario dovrà impiegare personale in regola con gli obblighi contrattuali, previdenziali ed assicurativi in sintonia con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tutti i rapporti giuridici, economici, normativi e disciplinari riferiti al personale sono di esclusiva competenza del concessionario.

Il personale addetto a fornire il servizio I.A.T. dovrà conoscere almeno due lingue straniere

di cui l'inglese obbligatorio ed un'altra comprese tra le seguenti: tedesco, francese, spagnolo, portoghese e russo nonché la capacità ad operare con strumenti informatici e telematici.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a garantire che il personale addetto all'ufficio turistico dovrà garantire la presenza nel proprio organico di almeno un addetto da destinare al servizio, continuativamente per l'intero triennio.

Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

## 7. STRUMENTI INFORMATICI

L'Affidatario deve di proprio conto avere almeno in dotazione per l'espletamento del servizio I.A.T.:

- n. 1 postazione PC completa di monitor e periferica;
- n. 1 stampante;
- n. 1 linea dati;
- n. 1 linea telefonica;

L' Ufficio deve essere collegato in rete ed utilizzare tutti i principali programmi in uso alla Regione Veneto, tra cui il sistema DMS Deskline. Esso rappresenta uno strumento fondamentale per la condivisione delle informazioni relative alle manifestazioni e per la loro promozione/valorizzazione nel sito turistico della Regione del Veneto ed in quelli dei principali soggetti convenzionati.

## 8. SPESE GESTIONE LOCALI

I locali sede degli Uffici IAT saranno messi a disposizione dal Comune e lo stesso sostiene le spese di fornitura elettricità, acqua, di pulizie (una volta alla settimana) e di manutenzione ordinaria e straordinaria.

All'Affidatario spettano le spese di connessione rete e di telefono.

## 9. TIPOLOGIA DI GARA

L'affidamento dell'appalto sarà disposto con procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 dello stesso decreto legislativo.

L'Offerta Tecnica ha valore **70/100** ed è composta dai seguenti criteri di valutazione:

1. Organizzazione del Personale;
2. Dotazione Organica e qualifica professionale del Personale;
3. Strategia Social Media;
4. Social Media Monitoraggio e Analisi;
5. Produzione Multimediale;
6. Promozione in lingua Inglese e Tedesca;
7. Fornitura del Servizio di Guida Turistica;
8. Fornitura messa a disposizione dell'utenza di dispositivi Multimediali (Es. Tablet, ecc.);
9. Numero annuale delle aperture serali straordinarie dell'ufficio I.A.T.;
10. Coinvolgimento degli Operatori Turistici, delle Associazioni di categoria e delle varie realtà Sociali e Culturali;

L'Offerta Economica ha valore **30/100**.

## 10. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi i soggetti di cui all'art. 45 D.lgs 50/2016, che risultino in possesso della facoltà di trattare con la P.A.. Le società partecipanti dovranno indicare il referente unico a cui fanno capo i requisiti di professionalità richiesti.

I soggetti di cui sopra devono non devono trovarsi in alcuna delle clausole di esclusione di

cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e in ogni altra situazione che possa determinare l'esclusione dalla gara e/o l'incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione.

### **11. OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO**

L'affidatario deve assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per la corretta gestione dei servizi oggetto del presente capitolato, nel rispetto di tutte le norme vigenti di sicurezza, di igiene e di quelle della sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'aggiudicatario-concessionario è tenuto:

1. a munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi che dovranno essere svolti, sollevando espressamente il Comune di Lazise da ogni responsabilità conseguente alla gestione medesima;
2. a custodire l'Ufficio I.A.T.;
3. a dotarsi di assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste;
4. a rispettare le norme vigenti di sicurezza e prevenzione infortuni;
5. a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Lazise imputabili al personale addetto, per conto del concessionario, nel corso della gestione dei servizi turistici;
6. a segnalare tempestivamente al Comune eventuali opere di manutenzione straordinaria che dovessero evidenziarsi nel corso del servizio;
7. a consentire, in qualsiasi momento, l'accesso ai locali IAT al personale del Comune di Lazise, a ciò incaricato;
8. a consentire in qualsiasi momento al Comune, su comunicazione da inviare con PEC almeno 10 giorni prima, lo spostamento in altri locali per realizzazione di nuova sede turistica, per lavori edili, per necessità del Comune;
9. a garantire una dotazione di personale così come dichiarato in sede di istanza (sia in termini di numerosità che di competenze professionali e di esperienza), salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno e sempre nel rispetto delle competenze di cui sopra;
10. individuare tra il personale impiegato il soggetto incaricato del mantenimento dei collegamenti organizzativi, tecnici ed operativi con il Comune di Lazise;
11. provvedere a sostituire il personale non ritenuto idoneo a insindacabile giudizio del Comune. In tale evenienza, la sostituzione sarà autorizzata dal Comune previa verifica ed approvazione dei curricula del nuovo personale proposto in sostituzione.

### **12. DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE**

Non si ritiene necessario redigere il Documento Unico di Valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI), pertanto i costi relativi alla sicurezza riferiti al servizio di cui trattasi risultano essere pari a zero.

### **13. SUBAPPALTO**

E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'articolo 105 D.Lgs 50/2016.

### **14. CONTROLLI E VERIFICHE**

Il Comune di Lazise avrà piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente Capitolato nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e quant'altro compresi nella gestione. L'aggiudicatario, per tutta la durata del contratto, è tenuto a consentire l'accesso ai locali sopra descritti al Responsabile del Commercio/Turismo del Comune di Lazise.

### **15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Affidatario, nell'esecuzione dei servizi richiesti dal presente capitolato, avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di legge e i contenuti del presente Capitolato.

Le inadempienze più lievi, rilevate anche attraverso circostanziata segnalazione di disservizi da parte dei turisti, saranno oggetto di contestazione ufficiale o diffida; il terzo richiamo comporterà l'applicazione di una penale di € 250,00 secondo quanto previsto dai commi successivi.

In caso di inadempienze consistenti nella ritardata apertura o anticipata chiusura dell'Ufficio IAT rispetto agli orari imposti o – se migliorativi – concordati col gestore sarà applicata una penale di € 500,00 per ciascun inadempimento previa formale contestazione secondo quanto previsto dai commi successivi.

Nel caso di inadempienze più gravi quali ad esempio:

- Chiusura totale degli uffici anche per una sola giornata;
- violazione degli obblighi contrattuali e previdenziali a favore dei dipendenti;
- grave danneggiamento dei locali affidati all'aggiudicatario riconducibili a comportamenti dolosi del personale impiegato;
- cessazione di uno o più dipendenti e mancata sostituzione degli stessi entro 90 giorni – salvo comprovate cause di forza maggiore,

si procederà alla risoluzione unilaterale per grave inadempimento, con incameramento della cauzione definitiva, salvo il risarcimento di maggiori danni.

Le contestazioni verranno formulate dall'Ufficio Commercio/Turismo competente per iscritto a mezzo PEC, e sempre per lo stesso mezzo, l'Affidatario potrà produrre le proprie contro deduzioni entro otto giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora non pervenisse alcun riscontro o le giustificazioni prodotte non risultassero comprovate e sufficienti, si provvederà a determinare la relativa penale.

Le norme del presente articolo non pregiudicano la possibilità che il Comune proceda con ogni mezzo possibile, alla richiesta di indennizzi anche maggiori delle somme indicate nel caso in cui i danni provocati risultino superiori.

Il contratto è risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, oltre che nelle ipotesi descritte negli articoli precedenti, anche per una sola delle seguenti cause:

- a. frode, negligenza grave, inadempimento degli obblighi contrattuali;
- b. mancanza o perdita dei requisiti morali e professionali necessari per il rilascio delle autorizzazioni d'esercizio;
- c. revoca e decadenza delle autorizzazioni d'esercizio;
- d. concordato preventivo, fallimento, liquidazione, amministrazione controllata;

La risoluzione del contratto avrà effetto dalla data in cui il Comune comunicherà tramite PEC all'affidatario la propria volontà di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

Il Comune si riserva la facoltà di revocare l'affidamento dei servizi per motivi di pubblico interesse in qualsiasi momento e con preavviso da comunicare con PEC almeno tre mesi prima.

Per quanto non previsto saranno valide le disposizioni del codice civile vigenti in materia.

## **16. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.**

Il corrispettivo per la realizzazione del servizio di cui alla presente procedura, è quello dichiarato dall'affidatario nell'offerta economica presentata in sede di partecipazione alla procedura di gara; tale corrispettivo è fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale.

Il Comune di Lazise a fronte dei servizi prestati, corrisponderà il corrispettivo annuo in quattro rate di uguale importo scadenti il 1 luglio, 1 ottobre, 1 gennaio, 1 aprile di ogni anno, dietro presentazione di regolare fattura. L'inosservanza anche di una sola delle clausole o condizioni previste dagli obblighi contrattuali sarà motivo di interruzione dei termini di pagamento.

## **17. OBBLIGHI DELLA DITTA AFFIDATARIA IN MATERIA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.**

L'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 136/2010 e si impegna a comunicare al Comune gli estremi del conto corrente bancario dedicato, anche in via non esclusiva, sul quale l'Ente provvederà ad effettuare i pagamenti. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

## **18. STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.**

Il contratto verrà stipulato mediante scrittura privata previa verifica dei requisiti previsti dalla legge. Si informa che tutte le spese per/ed in causa del contratto di appalto, di registro, bolli e tasse ed ogni altra nessuna esclusa, sono a carico dell'Aggiudicatario. Prima della firma del contratto si provvederà ad acquisire da parte dell'Ufficio contratti la seguente

documentazione: Certificato Casellario Giudiziale, Certificato carichi pendenti, le informative e comunicazioni antimafia previste dalla legge e il D.U.R.C. ( se ne ricorrono i presupposti).

### **19. RESPONSABILITA'**

La Ditta affidataria del servizio solleva l'Ente da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione del servizio ed allo svolgimento delle relative attività. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

### **20. FACOLTÀ DI REVOCA DELLA GARA**

Prima della stipula del contratto il Comune di Lazise si riserva la facoltà di revocare la gara di cui al relativo bando e al presente Capitolato. Nessun indennizzo è dovuto ai concorrenti, neppure per le spese vive sostenute per la documentazione.

### **21. FORO COMPETENTE**

In caso di controversia trovano applicazione i disposti di legge, e qualora non si addivenisse ad un accordo bonario, competente sarà il Foro del Tribunale di Verona.

### **22. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Ai sensi degli artt. 12, 13, da 15 a 22 e 34 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" di seguito (GDPR), si informa che nell'ambito di esecuzione del presente contratto verrà effettuato il trattamento dei dati personali e di contatto (dati anagrafici, indirizzi di posta elettronica aziendali, numeri di telefono aziendali, etc.) di amministratori, dipendenti e collaboratori che, in funzione delle mansioni e degli incarichi conferiti, gestiscono il contratto e/o vanno dare ad esso esecuzione.

Il trattamento dei succitati dati personali avverrà secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, nel rispetto delle norme di cui al GDPR, con particolare riferimento agli artt. 32 "Sicurezza del trattamento", 33 "Notifica di violazione dei dati personali all'autorità di controllo" e 34 "Comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato".

I dati personali verranno conservati fino al completamento delle reciproche prestazioni oggetto del contratto e successivamente in ragione dei termini prescrizione previsti per gli atti e documenti della Società.

Il Titolare del trattamento è: Prando Claudio

I dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati (RPD) sono:

- e-mail: c.prando@comune.lazise.vr.it
- posta: Comune di Lazise Piazza Vittorio Emanuele II, 22 37017 Lazise (VR)

L'interessato può esercitare tutti i diritti di cui agli articoli da 15 a 21 del GDPR.

### **23. DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle norme di legge vigenti in materia di turismo e di concessione di servizi pubblici locali.