



COMUNE di RAGUSA

C.so Italia, 72 – 97100 RAGUSA (RG)

P.IVA 00180270886

Sito internet: www.comune.ragusa.it

Casella posta certificata: ufficio.protocollo@pec.comune.ragusa.gov.it

SERVIZIO TURISMO, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO

Responsabile unico del procedimento: dott.ssa Maria Antoci

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA GESTIONE DI UN UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) NELLA PIAZZA PRINCIPALE DI MARINA DI RAGUSA PER IL PERIODO GIUGNO-OTTOBRE 2018.

CAPITOLATO SPECIALE

Art.1

Oggetto e Finalità della Concessione

Oggetto della presente concessione è la gestione di servizi di promozione e valorizzazione turistica, ai sensi dell'art. 115, comma 3 del D.Lgs. n. 42/2004 e degli artt. 20 e 30 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii, da svolgere mediante una struttura (ufficio, stand o equipollente):

Con tale gestione il Comune di Ragusa intende valorizzare e promuovere la Città di Ragusa oltre che il territorio nei suoi aspetti culturali, ambientali, tradizionali ed eno-gastronomici, per garantire una ottimale immagine del servizio di informazione ed accoglienza turistica agli occhi dei turisti e dei visitatori che da giugno a ottobre frequenteranno Marina di Ragusa, concedendo a terzi la promozione e l'informazione, tramite personale con la conoscenza delle maggiori lingue straniere europee conosciute (inglese obbligatorio, francese, tedesco, spagnolo), ai fini della promozione turistica.

Gli standard indispensabili dei servizi che si configurano come vincolanti ed obbligatori sono costituiti dalle seguenti attività minime da realizzare all'interno del punto informativo:

- la gestione delle attività presentate nel progetto/offerta in sede di gara e previste come programma stagionale giugno-ottobre 2018, salvo termine più prolungato inserito in offerta;
- accoglienza dei turisti/visitatori, e fornitura delle informazioni richieste, apertura e chiusura della struttura, negli orari indicati all'art. 5, garantendo il servizio con personale idoneo e professionalmente in grado di espletare tali servizi (art. 8);
- vigilanza e controllo della struttura durante l'apertura al pubblico;
- rispetto degli obblighi di legge in materia di sicurezza dei lavoratori e regolare applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di Categoria;

- attività di promozione e valorizzazione di Ragusa come destinazione turistica, dei beni culturali ed artistici del territorio in modo congiunto ed integrato con il Comune di Ragusa, tenendo conto anche degli aggiornamenti sugli eventi, manifestazioni e spettacoli;
 - aggiornamento costante su: orari di autobus urbani, pullman di spola tra Marina di Ragusa-Ragusa-Castello di Donnafugata (e suoi orari di apertura costantemente aggiornati), orari di apertura e chiusura delle chiese di Ragusa/Ragusa Ibla, autolinee e relativi orari di collegamento con il territorio;
 - negli orari di chiusura dovrà essere affisso un avviso con numero di telefono che comunichi gli orari di apertura ed eventualmente i contatti di altro ufficio a cui rivolgersi;
 - raccolta sistematica ed elaborazione dei dati di affluenza e luogo di provenienza dei visitatori con rapporto mensile alla Responsabile del Servizio Turismo;
 - informazioni aggiornate sulle manifestazioni, eventi, spettacoli, ed ogni altra iniziativa intrapresa dall'Ente o da Associazioni cofinanziate dall'Ente per fornire costantemente stimoli importanti ai turisti/visitatori: cultura, paesaggio, conoscenza della città, divertimenti, proposte su come sviluppare gli *short break*, corsi di cucina, enogastronomia, vacanze di pieno relax, attività sportive, *movida*, che invogliano i turisti ad allungare la permanenza nel territorio;
 - non opererà in alcun modo per arrecare danno all'immagine dell'Ente;
- Il concessionario ritrarrà il corrispettivo della concessione dallo sfruttamento economico del servizio, previa acquisizione delle autorizzazioni o altro titolo equivalente, attraverso la vendita, all'interno della struttura, di:
- materiale informativo e didascalico in più lingue di propria o altrui produzione (non venderà mappe, pieghevoli, poster e locandine forniti dal Comune),
 - pubblicazioni, materiale editoriale, cartoline, cartine (non dell'Ente), dépliant informativi,
 - video, CD inerenti il turismo, la storia, la cultura e le tradizioni di Ragusa o comunque pertinenti con i beni culturali, la storia, l'arte, l'ambiente dell'intero territorio,
 - visite guidate in italiano, e nelle lingue più parlate con guide professionali, visite in aziende vitivinicole, visita a mulini, a musei privati,
 - gadget riguardanti i beni architettonici e culturali del territorio.

Art. 2

Utilizzo delle strutture

La gestione dovrà essere volta alla valorizzazione e promozione del patrimonio culturale ambientale, naturalistico, eno-gastronomico ecc. del territorio anche attraverso eventuali accordi con altri soggetti che operano anch'essi nel comparto turistico. Il Concessionario utilizzerà gli spazi della struttura (ufficio, stand o equipollenti) per fornire informazioni ed eventuali servizi con finalità turistiche, promozionali, ricreative e secondo quanto previsto nel precedente art.1. Detta struttura dovrà avere un aspetto non impattante e adeguata al sito (dovrà avere una colorazione adatta alla località balneare).

Il Concessionario dovrà presentare, in sede di gara, un PROGETTO - OFFERTA contenente le specifiche attività che intende realizzare tramite la struttura, le strategie di promozione e di marketing turistico e di quant'altro più dettagliatamente indicato nei criteri e modalità di aggiudicazione della gara (Linee guida - Allegato A). Tutti gli interventi proposti in sede di gara dal Concessionario nel progetto-offerta diverranno vincolanti.

I rapporti tra il Concessionario ed i soggetti terzi dovranno essere definiti e opportunamente regolati per iscritto, previa formale autorizzazione del competente organo comunale, escludendo qualsiasi responsabilità del Comune per danno, distrazione o furto dei beni esposti dal Concessionario.

È fatto assoluto divieto al Concessionario, durante il periodo della concessione di concedere o vendere a terzi la struttura, sede dello IAT, per mostre, iniziative o altro, neanche per un uso temporaneo.

Art. 3

Durata

La concessione della gestione dello IAT avrà una durata minima di mesi 5 (salvo variazioni a seguito dell'offerta), decorrenti dalla data di stipula del contratto. Alla data di scadenza la concessione si intenderà cessata senza disdetta da parte del Comune.

Art.4

Proprietà della struttura, degli arredi, delle attrezzature e dei beni esposti

Tutta la struttura, gli arredi, le attrezzature in uso (computer, monitor/televisore) e i beni esposti di cui ai precedenti articoli sono di proprietà del Concessionario e saranno verificati e catalogati con verbale sottoscritto dalle parti, prima dell'inizio dei servizi oggetto della concessione, con la responsabilità di custodia e di vigilanza da parte unicamente del Concessionario, come meglio specificato al successivo art.7.

Il Concessionario si impegna a non apportare spostamenti, modifiche o trasformazioni alla struttura, agli spazi e alle attrezzature; ove questo si rendesse indispensabile è necessaria una richiesta scritta e l'assenso scritto del Comune.

Il Concessionario si impegna all'uso corretto e diligente della struttura e delle attrezzature che non potranno essere utilizzate per finalità diverse da quelle previste nella Concessione.

Art. 5

Orario di svolgimento dei servizi

Il Concessionario dei servizi dovrà garantire l'apertura e chiusura al pubblico della struttura, oggetto del capitolato, tutti i giorni dal lunedì alla domenica, festivi compresi, secondo le seguenti tempistiche minime:

DURATA: 5 MESI (giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre 2018)

APERTURE: GIORNI FERIALI - dal lunedì al venerdì - ore 10,00 - 21,00

WEEK-END e FESTIVI ore 9,00 - 13,00 e 15,00 - 22,00

Il Comune, in caso di necessità e in relazione alle proprie esigenze, si riserva la facoltà di articolare diversamente l'orario, fermo restando il monte ore giornaliero complessivo come sopra individuato dagli orari, (salvo più ampia offerta). La ditta dovrà adeguarsi conseguentemente a dette variazioni che saranno comunicate con almeno 15 giorni di anticipo e dovranno essere rese note al pubblico con idonei cartelli come indicato all'art. 6 e sul sito istituzionale del Comune. Il Concessionario, in accordo con il competente Assessorato, o a seguito di offerta nel bando, potrà ampliare il detto orario per migliorare il servizio.

Art. 6

Il Concessionario dovrà collocare gli orari di apertura e chiusura dello IAT in modo visibile al pubblico, anche a struttura chiusa, e almeno in tre lingue: italiano/inglese/francese.

Art. 7
Obblighi a carico del Concessionario

1. Il Concessionario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni contenute nel presente capitolato, nonché all'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di concessione di servizi e diritto al lavoro.
2. Gli allacciamenti alla rete elettrica della struttura, così come le utenze, saranno intestate e a carico del Concessionario, ma è obbligo del Comune concedere l'autorizzazione gratuita, da parte del competente ufficio, per l'occupazione del suolo pubblico e per un ingombro minimo di metri 3x3 e massimo di metri 4x4 (nel caso in cui la struttura del concessionario fosse uno stand o equipollente).
3. Il Concessionario è tenuto a garantire la custodia, la sorveglianza, la cura e la conservazione della struttura in condizioni di decoro ed efficienza, attuandone, a proprie spese, la manutenzione ordinaria (compresi impianti ed attrezzi).
4. Il Concessionario si assume l'onere dei costi relativi all'acquisto/affitto dell'ufficio o dello stand, o equipollente, comprensivo, in quest'ultimo caso, dei costi di eventuale: montaggio, smontaggio, allacciamento, fornitura energia elettrica e messa a terra, certificati a norma di legge, nonché di trasporto A/R della struttura.
5. Il Concessionario, nel caso in cui la sua struttura fosse uno stand o equipollente, provvederà allo scadere della concessione al ripristino dei luoghi nello stato di fatto e di diritto in cui erano al momento precedente l'installazione della struttura.
6. Il Concessionario è tenuto ad astenersi dall'apportare qualsiasi miglioramento o modifica della struttura presentata in offerta, senza la preventiva autorizzazione scritta del Comune, da acquisire tramite il Servizio Turismo dell'Ente. In ogni caso, le modifiche e addizioni restano a beneficio della struttura senza che nulla sia dovuto al Concessionario, neanche a titolo di rimborso spese.
7. Il Concessionario assume l'obbligo, per l'eventuale realizzazione di visite e servizi vari organizzati insieme a soggetti terzi eventualmente coinvolti, di munirsi a proprie spese di tutte le autorizzazioni e licenze previste dalla legge e dai regolamenti vigenti. Ai fini di controllo dei suddetti servizi svolti, il Concessionario dovrà presentare al Comune, entro i primi dieci giorni dalla firma del contratto e entro la fine dell'ultimo mese della concessione, una relazione debitamente documentata sulle attività realizzate.
8. Il Concessionario dovrà avere la massima collaborazione con il Servizio Turismo del Comune per gli aspetti relativi alla diffusione delle informazioni inerenti le varie manifestazioni culturali, turistiche organizzate dall'Ente e alla distribuzione del materiale cartaceo promo-informativo, nonché alla rendicontazione di quant'altro specificato all'art.11.
9. Il Concessionario è direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone, arredi e attrezzi che, a giudizio dell'Amministrazione, risultassero causati dal personale dipendente o dalla struttura del Concessionario medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da uno scorretto espletamento dei servizi oggetto della presente concessione ed in particolare da mancata o insufficiente sorveglianza della struttura. Qualora nel corso della concessione si verifichino irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il Concessionario deve darne tempestiva comunicazione al Comune e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso. Il Concessionario, pertanto, solleva il Comune da qualsiasi azione, pretesa, richiesta giudiziale o extragiudiziale.
10. Il Concessionario è obbligato:
 - a segnalare al Comune qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione durante l'esecuzione del contratto da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla concessione in oggetto;
 - a collaborare con le forze di polizia, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale e ogni altro comportamento assunto da terzi in violazione della legge penale;

11. Per eventuali servizi aggiuntivi che prevedono sbagliettamento, il Concessionario dovrà rispettare le norme stabilite dal Ministero delle Finanze circa l'adozione dei misuratori fiscali.

Art. 8

Altri obblighi del Concessionario

1. Personale

È obbligo del concessionario assicurare la **compresenza** di due persone addette all'informazione durante tutto l'orario di apertura al pubblico del Servizio e per tutta la durata della concessione di tale servizio.

Tutte le comunicazioni rivolte dal Comune al Concessionario/rappresentante legale si intendono a tutti gli effetti comunicate al personale in servizio presso lo IAT. Il Concessionario dovrà avere piena responsabilità gestionale.

Il Concessionario deve provvedere all'espletamento di tutte le incombenze riconducibili al Datore di Lavoro previste dalla vigente normativa di sicurezza del lavoro (D. Lgs. 81/08).

Il Concessionario si impegna a destinare effettivamente e per tutta la durata della gestione dei servizi oggetto della concessione il personale nel numero e con le qualifiche indicate in sede di gara, o nel numero proposto nell'offerta (qualora fossero proposte unità in numero maggiore rispetto a quelle richieste di base da capitolato), e di mantenerne stabile il numero indicato e con le qualifiche indicate per tutta la durata della concessione.

TITOLI DI STUDIO E CONOSCENZA DELLE LINGUE STRANIERE

Tutto il personale dovrà: a) possedere una buona conoscenza del territorio; b) avere la conoscenza di più lingue in modo da poter servire il più ampio numero possibile di utenti. In merito alla lingua inglese e francese/tedesco, si richiede un grado di conoscenza fra le due fasce di competenza sotto indicate:

"C1-Padronanza" e "B1-Autonomia":

C1 - servizio di assistenza e informazione turistica - richiesto diploma di scuola media superiore e la conoscenza certificata dell'inglese di livello "C1 - avanzato".

B1 - servizio di distribuzione o vendita dei materiali - richiesto diploma di Scuola Media Superiore e la conoscenza minima certificata dell'inglese di livello "B1 - intermedio".

(Per i livelli di certificazione si è fatto riferimento al sistema QCER descritto nella tabella allegata alla presente come Allegato "B".

2. Autorizzazioni

Il Concessionario dovrà provvedere a proprio carico al conseguimento di tutte le autorizzazioni, licenze, permessi, nulla osta, formalità amministrative previste dalla normativa vigente nazionale e regionale, imprescindibili per l'inizio delle attività complementari presentate nell'offerta di gara e autorizzate oltre allo svolgimento del servizio da espletare nella struttura come da concessione, e dovrà trasmettere tutta l'eventuale documentazione al Comune prima dell'inizio dell'attività.

3. Manutenzione ordinaria e straordinaria, verifiche periodiche

E' compito del Concessionario effettuare, in caso di guasti e/o malfunzionamento, tutti gli interventi e le riparazioni atti a garantire il regolare funzionamento di tutte le attrezzature utilizzate per il regolare svolgimento del Servizio.

Il Concessionario è obbligato a non apportare alcuna modifica, innovazione o trasformazione dei locali, degli impianti o degli arredi della struttura; ogni modifica apportata agli stessi dovrà essere concordata con il Comune.

4. Sicurezza, prevenzione, infortuni

Il Concessionario dichiara di essere a conoscenza della normativa vigente applicabile alla Concessione ed, in particolare, di conoscere la normativa sulla sicurezza ed igiene sul posto di lavoro, sulla prevenzione degli infortuni, che si impegna ad osservare, durante l'esecuzione del Servizio, anche tutte le misure e prescrizioni che il Comune si riserva in ogni momento di indicare al Concessionario.

Il Concessionario s'impegna altresì ad adottare, nell'esecuzione del Servizio, tutte le misure che, secondo la particolarità del caso, l'esperienza e la tecnica sono necessarie a tutelare l'integrità

fisica, assumendo tutte le necessarie iniziative per assicurare che il Servizio si svolga in condizioni permanenti di igiene e sicurezza.

In relazione a quanto previsto nel presente capitolato, il Concessionario si impegna a manlevare e tenere indenne il Comune da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e delle prescrizioni tecniche di carattere ambientale, di sicurezza, di igiene e sanità e comunque in ogni caso di imperizia, imprudenza o cattiva esecuzione del Servizio.

5. Il Concessionario si obbliga a sostituire il personale impiegato nello svolgimento dei servizi oggetto della concessione, ove si dimostrino non adatti al corretto svolgimento dei compiti assegnati e dietro richiesta del competente ufficio, opportunamente motivata.
6. Il personale addetto al servizio avrà l'obbligo di indossare divisa o abbigliamento adeguatamente professionale che lo identifichi. Tutto il personale dovrà mantenere nell'espletamento dei servizi e compiti assegnati un comportamento professionale.
7. È fatto obbligo al Concessionario di depositare presso il Servizio Turismo, prima dell'inizio del servizio oggetto della concessione, l'elenco dei soggetti impiegati e di quelli, eventualmente, sostituiti.
8. Il Concessionario si obbliga a rispettare per tutti i lavoratori assunti tutte le norme e gli obblighi retributivi previsti dai contratti collettivi di lavoro di settore vigenti alla data di stipulazione del contratto.

Art. 9 Locali e strutture

Il Comune controlla la struttura in cui verrà svolto il servizio oggetto del bando al Concessionario di cui agli artt. 1 e 2 con le attrezzature e gli arredi in essa contenuti. Successivamente alla sottoscrizione del contratto di concessione, e prima dell'inizio del servizio sarà redatto, previo sopralluogo, apposito verbale di constatazione da sottoscrivere in contraddiritorio fra le parti.

In detto verbale:

- si prenderà visione della struttura, dello stato di fatto e di quello degli arredi e attrezzature ivi presenti, in presenza congiunta del Concessionario e di un funzionario dell'Ente;
- si farà una descrizione delle attrezzature esistenti e se ne proverà il funzionamento.

Il verbale sarà redatto in duplice copia, una per la ditta e una per il Comune.

Art. 10 Controlli

Il Comune, allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento della gestione del servizio, si riserva il diritto di compiere attraverso propri incaricati, ogni controllo e ogni verifica che, a suo insindacabile giudizio, riterrà opportuno fare.

Il Comune si riserva la facoltà di individuare modalità di valutazione e di gradimento della qualità dei servizi offerti da parte dei visitatori e dell'utenza.

Le risultanze dello stesso sono comunicate al Concessionario, il quale è tenuto a porre in essere ogni possibile accorgimento atto a migliorare la qualità del servizio.

Art. 11 Relazione sull'andamento della gestione

Il Concessionario dovrà presentare via pec al Comune un rendiconto, entro l'ultimo giorno di ogni mese, su moduli concordati, contenenti:

- 1) il rendiconto delle attività svolte, compresi i servizi complementari;
- 2) la statistica mensile dei flussi turistici registrati presso lo IAT;
- 3) il rendiconto delle varie richieste di servizi/informazione fatte dai visitatori che si sono avvalsi del servizio in questione;

Art.12 Inadempienze e sanzioni

Qualora nell'espletamento dei servizi si verificassero delle inadempienze di qualsivoglia natura, queste verranno direttamente contestate al Concessionario; la contestazione avverrà per iscritto, con

facoltà di controdeduzione entro 10 giorni dal ricevimento dell'addebito. Ove l'inadempienza non risulta per giustificato motivo, si procederà a sanzionare le inadempienze nel seguente modo:

1. mancato rispetto dell'orario di apertura e chiusura nei periodi indicati (art. 5)
€ 200,00 per ogni giorno di ritardo;
2. mancata effettuazione del servizio nei periodi indicati (art. 5)
€ 200,00 per ogni giorno di mancata effettuazione o interruzione del servizio;
3. inserimento di personale privo delle qualifiche richieste (conoscenza del territorio, conoscenza come minimo dell'inglese, mancato possesso dei requisiti richiesti nella concessione)
€ 200,00 per ogni giorno di violazione dell'obbligo (art. 8)
5. mancato rispetto dell'obbligo di presentare il rendiconto sull'andamento della gestione (art. 11)
€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
6. mancato rispetto degli obblighi riguardanti la normativa vigente sulla sicurezza e le prescrizioni in materia previste nel presente capitolato da € 300,00 a € 2.000,00 per ogni inadempienza, secondo criteri di proporzionalità e adeguatezza che terranno conto della gravità e di eventuali recidive, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione, salvo il risarcimento degli eventuali danni consequenziali.

Per ogni altra inadempienza al presente capitolato, non espressamente sopra individuata, si provvederà a sanzionarla con una sanzione da € 50,00 fino ad un massimo di € 2.000,00 secondo criteri di proporzionalità e adeguatezza che terranno conto della gravità e di eventuali recidive, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione. Il relativo importo sarà trattenuto dal Comune dall'importo da contribuire per il servizio, sempre che il Concessionario possa sollevare eccezioni in proposito.

Dopo tre contestazioni, che risultano fondate, sarà facoltà del Comune, secondo gravità, risolvere il contratto anche prima del termine naturale, salvo in ogni caso il risarcimento del danno causato all'immagine dell'Ente per il mancato espletamento del Servizio oggetto della Concessione.

Art. 13 Revoca, Risoluzione e Recesso

Il Concedente si riserva di revocare la concessione per tutti i casi previsti dall'art. 21 quinqueies della legge 241 del 1990 e ss.mm.ii. previa notifica di avviso di inizio procedimento.

Il Concedente si riserva la facoltà di recesso dal contratto nei casi di danni all'immagine dell'Ente, causati da negligenza e/o da mancata o inadeguata custodia e/o sorveglianza, mancata professionalità del personale fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del danno che ne è derivato.

Al Concessionario è consentito di recedere dalla concessione solo per sopraggiunti mutamenti della situazione di fatto del Servizio oggetto della concessione e con preavviso di almeno 1 mese.

Il Concedente si riserva la facoltà di risolvere il contratto di concessione per inadempimento contrattuale nei seguenti casi:

- utilizzo di personale privo dei titoli di studio e/o degli attestati richiesti e/o offerti in sede di gara;
- impiego di personale non sufficiente a garantire la gestione del servizio oggetto di concessione;
- mancata manutenzione ordinaria della struttura;
- per ogni fatto che rechi grave danno all'immagine dell'Amministrazione;
- per ogni fatto sopravvenuto che renda il concessionario nell'incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- nel caso di ripetute inadempienze alle disposizioni del capitolato che fanno venir meno il rapporto di fiducia tra Concedente e Concessionario.

Art. 14 **Condizioni economiche**

Il Comune, come previsto, dovrà versare al Concessionario un contributo il cui ammontare complessivo: a base di gara è pari a euro 20.000,00 IVA compresa a norma di legge e per il periodo giugno-ottobre, a gara espletata verrà definito con gli importi dell'offerta aggiudicataria e per l'eventuale ampliamento del periodo indicato nella proposta del Concessionario.

Tale contributo sarà liquidato in due *tranche* a presentazione di fattura elettronica e rendicontazione via pec di cui all'art. 11. Nella seconda *tranche* verranno detratte eventuali sanzioni causate da inadempienze del Concessionario non risultate per giustificato motivo e di cui all'art. 12 del presente capitolo.

La controprestazione a favore del Concessionario consiste nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente servizi annessi alla concessione. Il Comune riconosce, infatti, alla ditta la titolarità degli introiti di cui ai punti elencati all'art. 1.

Art. 15 **Cessione del contratto a terzi – Subappalto**

Non è ammessa la cessione del contratto in tutto o in parte a terzi, a pena della sua nullità, salvo espressa autorizzazione da parte dell'Amministrazione concedente.

E' altresì vietato procedere alla sub concessione del servizio oggetto della concessione, salvo espressa autorizzazione da parte dell'Amministrazione concedente e sempre che sia dichiarato l'intento di subappaltare in sede di gara, al momento della presentazione dell'offerta, con l'espressa dichiarazione della tipologia di servizio che si intende subappaltare ed in misura comunque non superiore a quanto previsto dall'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.

Art. 16 **Spese contrattuali, imposte e tasse**

Sono a carico del Concessionario tutte le spese relative e conseguenti la stipula del contratto di concessione, le imposte e le tasse collegate secondo normativa vigente.

Costituiscono parte integrante del contratto:

- il capitolato d'appalto;
- il progetto offerta presentata in sede di gara.

Si provvederà alla stipula del contratto di concessione.

Art. 17 **Controversie**

Tutte le controversie che insorgessero in relazione all'esecuzione o all'interpretazione della presente concessione tra il Comune e il Concessionario, saranno di competenza del Foro di Ragusa.

Prima di intraprendere iniziative giudiziali le parti si impegnano a definire eventuali controversie, secondo criteri di correttezza e buona fede, in via stragiudiziale.

LINEE GUIDA PER

L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DI UN UFFICIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) PRESSO LA PIAZZA PRINCIPALE DI MARINA DI RAGUSA DA GIUGNO A OTTOBRE 2018

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. n. 163/2006.

Tale offerta verrà determinata sulla base dei criteri di seguito indicati:

Punteggio massimo complessivo di punti 100 così suddivisi:

A. OFFERTA ECONOMICA (CANONE OFFERTO): MAX PUNTI 30

B. QUALITÁ DEL SERVIZIO (OFFERTA TECNICO-QUALITATIVA): MAX PUNTI 70

Il punteggio totale di ogni ditta partecipante si otterrà sommando i punteggi (somma di canone offerto e qualità del servizio). Sarà considerata pertanto vincitrice la ditta idonea che avrà ottenuto il punteggio più alto.

Si raccomanda alle ditte partecipanti capacità di sintesi.

Non si procederà all'apertura della busta sigillata contenente l'offerta economica nei confronti dei concorrenti che nella valutazione tecnica non abbiano raggiunto il punteggio minimo di punti 30/70.

A. OFFERTA ECONOMICA (punti da 0 a 30)

Il punteggio massimo (punti 30) sarà attribuito alla ditta che avrà offerto il canone più basso per l'Amministrazione (intesa come valore di ribasso percentuale rispetto al canone posto a base di gara).

Alle altre offerte il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$Px = (Ri/Rmax) \times Z$$

dove:

Px = risultato del punteggio in funzione dell'offerta presentata

Ri = ribasso in percentuale offerto dal concorrente

Rmax = ribasso massimo in percentuale offerto dai concorrenti

Z = peso assegnato all'offerta economica

B. QUALITÁ DEL SERVIZIO (OFFERTA TECNICO-QUALITATIVA): (punti da 0 a 70)

Per quanto riguarda la valutazione degli elementi di natura qualitativa, il punteggio da attribuire ad ogni concorrente sarà determinato, per ciascun requisito, dalla media dei coefficienti variabili tra 0 e 1, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e nello specifico:

1. per ciascun requisito si calcola un coefficiente (un numero compreso tra 0 e 1);
2. ciascun commissario attribuisce discrezionalmente un coefficiente al requisito;
3. si fa la media dei coefficienti attribuiti da ciascun commissario;
4. si moltiplica il risultato ottenuto dalla media dei coefficienti per il peso attribuito al requisito (punteggio massimo attribuito ad ogni requisito).

L'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di natura tecnica avverrà mediante valutazione dei requisiti di seguito indicati:

B	OFFERTA TECNICO-QUALITATIVA	MASSIMO PUNTI 70								
	Proposta tecnico-progettuale									
B.1	<p>Progettualità con particolare riferimento a strategie di promozione e marketing turistico nel contesto territoriale e culturale anche mediante inserimento di servizi che facciano conoscere e valorizzino gli itinerari turistici, culturali, naturalistici, enogastronomici o anche pacchetti turistici allo scopo di aumentare la frequentazione dei siti e la permanenza nel Comune di Ragusa.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Indicatori B.1</th><th style="text-align: center;">coefficienti</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Progettualità insufficiente</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Progettualità adeguata</td><td style="text-align: center;">0,50</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Progettualità ottima</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </tbody> </table>		Indicatori B.1	coefficienti	Progettualità insufficiente	0	Progettualità adeguata	0,50	Progettualità ottima	1
Indicatori B.1	coefficienti									
Progettualità insufficiente	0									
Progettualità adeguata	0,50									
Progettualità ottima	1									
B.2	<p>Progettualità relativa alle iniziative da realizzare nella struttura oggetto della concessione (almeno 10 attività o iniziative su tematiche culturali, ricreative, didattiche, turistiche secondo le specifiche possibilità individuate nell'art.1 del capitolato speciale d'appalto): valutazione qualitativa.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Indicatori B.2</th><th style="text-align: center;">coefficienti</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">proposta insufficiente di servizi e iniziative, da proporre nella struttura oggetto della concessione</td><td style="text-align: center;">0</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">proposta e qualità adeguata di servizi e iniziative, da proporre nella struttura oggetto della concessione</td><td style="text-align: center;">0,50</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Descrizione e qualità eccellente delle iniziative proposte nei vari siti oggetto della concessione</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.2	coefficienti	proposta insufficiente di servizi e iniziative, da proporre nella struttura oggetto della concessione	0	proposta e qualità adeguata di servizi e iniziative, da proporre nella struttura oggetto della concessione	0,50	Descrizione e qualità eccellente delle iniziative proposte nei vari siti oggetto della concessione	1	Massimo 15 punti
Indicatori B.2	coefficienti									
proposta insufficiente di servizi e iniziative, da proporre nella struttura oggetto della concessione	0									
proposta e qualità adeguata di servizi e iniziative, da proporre nella struttura oggetto della concessione	0,50									
Descrizione e qualità eccellente delle iniziative proposte nei vari siti oggetto della concessione	1									
B.3	<p>Disponibilità di ampliamento degli orari di apertura dello IAT secondo il quantitativo di ore in più</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Indicatori B.3</th><th style="text-align: center;">coefficienti</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Apertura di 1 ora in più</td><td style="text-align: center;">0,20</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Apertura di 2 ore in più</td><td style="text-align: center;">0,40</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Apertura di 3 o più ore in più</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.3	coefficienti	Apertura di 1 ora in più	0,20	Apertura di 2 ore in più	0,40	Apertura di 3 o più ore in più	1	Massimo 10 punti
Indicatori B.3	coefficienti									
Apertura di 1 ora in più	0,20									
Apertura di 2 ore in più	0,40									
Apertura di 3 o più ore in più	1									

B.4	<p>Proposta di realizzare strumenti di visita legati alle nuove tecnologie (QR code, guide scaricabili su smartphone, audio guide)</p> <table border="1" data-bbox="230 269 1317 415"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indicatori B.4</th><th>coefficienti</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Nessuna proposta di inserimento e uso di dispositivi tecnologici</td><td>0</td></tr> <tr> <td colspan="2">Descrizione e qualità dei dispositivi tecnologici proposti adeguata</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td colspan="2">Descrizione e qualità dei dispositivi tecnologici proposti eccellente</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.4		coefficienti	Nessuna proposta di inserimento e uso di dispositivi tecnologici		0	Descrizione e qualità dei dispositivi tecnologici proposti adeguata		0,50	Descrizione e qualità dei dispositivi tecnologici proposti eccellente		1	Massimo 5 punti
Indicatori B.4		coefficienti												
Nessuna proposta di inserimento e uso di dispositivi tecnologici		0												
Descrizione e qualità dei dispositivi tecnologici proposti adeguata		0,50												
Descrizione e qualità dei dispositivi tecnologici proposti eccellente		1												
B.5	<p>Numero di operatori, oltre quelli previsti dal capitolato, per informazione e accoglienza al pubblico in possesso di titolo di studio richiesti all'art. 8</p> <table border="1" data-bbox="436 595 1166 707"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indicatori B.5</th> <th>coefficienti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">con 1 operatore in aggiunta</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td colspan="2">con 2 operatori in aggiunta</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.5		coefficienti	con 1 operatore in aggiunta		0,50	con 2 operatori in aggiunta		1	Massimo 10 punti			
Indicatori B.5		coefficienti												
con 1 operatore in aggiunta		0,50												
con 2 operatori in aggiunta		1												
B.6	<p>Conoscenza, debitamente attestata di ulteriori lingue straniere (francese, spagnolo, tedesco, ecc.), oltre all'inglese obbligatorio, richiesto da capitolato</p> <table border="1" data-bbox="261 808 1317 977"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indicatori B.6</th> <th>coefficienti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Conoscenza da parte di 1 operatore di altra lingua straniera oltre l'inglese</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td colspan="2">Conoscenza da parte di 2 operatori di altra lingua straniera oltre l'inglese o di operatore che conosce almeno due lingue oltre l'inglese</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.6		coefficienti	Conoscenza da parte di 1 operatore di altra lingua straniera oltre l'inglese		0,50	Conoscenza da parte di 2 operatori di altra lingua straniera oltre l'inglese o di operatore che conosce almeno due lingue oltre l'inglese		1	Massimo 10 punti			
Indicatori B.6		coefficienti												
Conoscenza da parte di 1 operatore di altra lingua straniera oltre l'inglese		0,50												
Conoscenza da parte di 2 operatori di altra lingua straniera oltre l'inglese o di operatore che conosce almeno due lingue oltre l'inglese		1												
B.7	<p>Realizzazione di maggior materiale turistico promo-informativo, su cartaceo rispetto al minimo standard fornito dal Comune per l'informazione base, secondo il capitolato.</p> <table border="1" data-bbox="436 1100 1237 1280"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indicatori B.7</th> <th>coefficienti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Realizzazione di 1 pieghevole/brochure in aggiunta</td><td>0,40</td></tr> <tr> <td colspan="2">Realizzazione da 2 a 3 pieghevoli/brochure in aggiunta</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.7		coefficienti	Realizzazione di 1 pieghevole/brochure in aggiunta		0,40	Realizzazione da 2 a 3 pieghevoli/brochure in aggiunta		1	Massimo 5 punti			
Indicatori B.7		coefficienti												
Realizzazione di 1 pieghevole/brochure in aggiunta		0,40												
Realizzazione da 2 a 3 pieghevoli/brochure in aggiunta		1												
B.8	<p>Tipologia della struttura presso cui sarà realizzato il Servizio:</p> <table border="1" data-bbox="436 1403 1237 1516"> <thead> <tr> <th colspan="2">Indicatori B.8</th> <th>coefficienti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Realizzazione del Servizio con struttura a risparmio energetico e/o materiale ecosostenibile</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Indicatori B.8		coefficienti	Realizzazione del Servizio con struttura a risparmio energetico e/o materiale ecosostenibile		1	Massimo 5 punti						
Indicatori B.8		coefficienti												
Realizzazione del Servizio con struttura a risparmio energetico e/o materiale ecosostenibile		1												

GRADO DI CONOSCENZA DELLE LINGUE STRANIERE DEL PERSONALE (riferimento Art. 8.1)

Tutto il personale deve possedere una buona conoscenza della lingua inglese, certificabile tramite la distinzione indicata dal **QCER** (Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue) ossia il sistema descrittivo impiegato per indicare il livello di abilità conseguito da chi studia una lingua straniera europea, secondo le tre ampie fasce di competenza: "Base", "Autonomia" e "Padronanza".

B – Autonomia

certificazione minima richiesta per le unità di personale da impiegare per il servizio di biglietteria e vendita dei servizi.

• **B1 - Livello intermedio o "di soglia"**

Comprende i punti chiave di argomenti familiari che riguardano preferenze, prima necessità, sport, tempo libero ecc. Sa muoversi con disinvoltura in situazioni che possono verificarsi mentre viaggia nel paese di cui parla la lingua. È in grado di produrre un testo semplice relativo ad argomenti che siano familiari o di interesse personale. È in grado di esprimere esperienze ed avvenimenti, sogni, speranze e ambizioni e di spiegare brevemente le ragioni delle sue opinioni e dei suoi progetti.

• **B2 - Livello intermedio superiore**

Comprende le idee principali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprende le discussioni tecniche sul suo campo di specializzazione. È in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità che rendono possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore. Sa produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.

C – Padronanza

certificazione minima richiesta per le unità di personale da impiegare per il servizio di assistenza, informazione turistica o altro.

• **C1 - Livello avanzato o "di efficienza autonoma"**

Comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato隐含的. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali ed accademici. Riesce a produrre testi chiari, ben costruiti, dettagliati su argomenti complessi, mostrando un sicuro controllo della struttura testuale, dei connettori e degli elementi di coesione.

• **C2 - Livello di padronanza della lingua in situazioni complesse**

Comprende con facilità praticamente tutto ciò che sente e legge. Sa riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, ristrutturando gli argomenti in una presentazione coerente. Sa esprimersi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le più sottili sfumature di significato in situazioni complesse.

Elenco degli esami di certificazione che si possono esclusivamente presentare come titoli di studio

Lingua	A1	A2	B1	B2	C1	C2
inglese OBBLIGO						
	12. <u>BULATS 0-19</u>	17. <u>BULATS 20-39</u>	25. <u>BEC Preliminary</u>	34. <u>BEC Vantage</u>	45. <u>BEC Higher</u>	
	13. <u>IELTS 2.5-3.0</u>	18. <u>KET</u>	26. <u>BULATS 40-59</u>	35. <u>BULATS 60-74</u>	46. <u>BULATS 75-89</u>	
	14. <u>TOEFL 9-29</u>	19. <u>IELTS 3.5-4.0</u>	27. <u>IELTS 4.5-5.0</u>	36. <u>FCE</u>	47. <u>FCE grade A</u>	56. <u>BULATS 90-100</u>
	15. Trinity College	20. <u>TOEFL 30-56</u>	28. <u>PET</u>	37. <u>IELTS 5.5-6.5</u>	48. <u>CAE</u>	57. <u>CPE</u>
	16. GESE 2	21. Trinity College	29. <u>TOEFL 57-86</u>	38. <u>ILEC Pass</u>	49. <u>IELTS 7.0-7.5</u>	58. <u>CAE grade A</u>
		22. ISE 0	30. Trinity College	39. <u>TOEFL 87-109</u>	50. <u>ILEC Pass with Merit</u>	59. <u>IELTS 8.0-9.0</u>
		23. GESE 3	31. ISE I	40. Trinity College	51. <u>TOEFL 110-120</u>	60. Trinity College
		24. GESE 4	32. GESE 5	41. ISE II	52. Trinity College	61. ISE IV
			33. GESE 6	42. GESE 7	53. ISE III	62. GESE 12
				43. GESE 8	54. GESE 10	
				44. GESE 9	55. GESE 11	
Francese	63. <u>DELF A1</u>	64. <u>CEFP 1</u>	66. <u>CEFP 2</u>	68. <u>DELF B2</u>	70. <u>DALF C1</u>	72. <u>DALF C2</u>
		65. <u>DELF A2</u>	67. <u>DELF B1</u>	69. <u>DL</u>	71. <u>DS</u>	73. <u>DHEF</u>
Spagnolo	• <u>A1 DELE A1</u>	• <u>A2 DELE A2</u>	• <u>B1 DELE B1</u>	• <u>CELU Intermedio</u>	• <u>CELU Avanzado</u>	• <u>CELU Avanzado</u>
				• <u>DELE B2</u>	• <u>DELE C1</u>	• <u>DELE C2</u>
Tedesco	• <u>A1 ÖSD A1</u>	• <u>A2 ÖSD A2</u>	• <u>ÖSD B1</u>	• <u>ZD</u>	• <u>DSH 1</u>	• <u>DSH 2</u>
	• <u>SD 1</u>	• <u>SD 2</u>		• <u>ÖSD B2</u>	• <u>ÖSD C1</u>	• <u>ÖSD C2</u>