



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



**SETTORE ATTIVITA' CULTURALI**

***Servizio Manifestazioni Culturali  
e Turismo. Politiche per la pace***

**ALLEGATO 2**

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) E DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DEI SERVIZI TURISTICI E DEI PERNOTTAMENTI NELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA, NELLA CITTÀ DI FERRARA. PERIODO DAL 1 MARZO 2016 AL 28 FEBBRAIO 2019**

**SCHEMA DI CONTRATTO  
CAPITOLATO SPECIALE**

***Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente***

Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara \* Centralino: +39 0532 419111 - Fax: +39 0532 419389 \* Codice fiscale: 00297110389  
PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it) \* Sito web: <http://www.comune.fe.it>

## **Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

In base alle facoltà derivanti dall'art. 14, 5° comma della L.R. 7/1998 e dell'art. 21, 4° comma della L.R. n. 7/2003 ed in ottemperanza a quanto previsto dal DLgs 163/2006, il Comune di Ferrara affida il servizio di accoglienza e informazione turistica e di prenotazione dei servizi turistici e dei pernottamenti presso le strutture ricettive nella Regione Emilia Romagna, con l'interesse primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico della città di Ferrara e del suo territorio.

Il servizio dovrà essere svolto da impresa avente tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di tali attività ed essere in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio di Agenzia di viaggio e turismo regolarmente pubblicata nel bollettino ufficiale della Regione Emilia Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività, ai sensi della deliberazione di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005, Allegato A articoli 5- 6, e in base alle indicazioni del Comune di Ferrara, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione e accoglienza, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo sempre presente l'interesse pubblico primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza.

Le prestazioni dei servizi minimi richiesti riguardano attività di front office descritte al successivo art. 6 del presente capitolato speciale.

L'aggiudicatario sarà anche tenuto a svolgere tutte le attività aggiuntive e migliorative indicate nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Il Comune di Ferrara riconosce all'aggiudicatario la possibilità di affiancare al servizio di informazioni turistiche e al servizio di prenotazione dei servizi turistici e dei pernottamenti presso le strutture ricettive nella Regione Emilia Romagna, la vendita di prodotti e servizi turistici quali: pubblicazioni, oggettistica, gadget, prodotti locali, ecc.

## **Art. 2 – DURATA DEL CONTRATTO E VALORE DELL'AGGIUDICAZIONE**

Come esplicitato in sede di bando di gara, il presente contratto avrà durata triennale dal 1 marzo 2016 al 28 febbraio 2019.

E' prevista la facoltà di rinnovo, o di più rinnovi, per un periodo comunque non superiore a quello della durata contrattuale (anni 3) alle stesse condizioni giuridiche ed economiche previa concorde manifestazione di volontà da rendersi con comunicazione scritta a mezzo di raccomandata trasmessa almeno 3 mesi prima della scadenza.

Il presente contratto potrà inoltre essere prorogato per un periodo massimo di 4 mesi.

## **Art. 3 - CORRISPETTIVO**

Per lo svolgimento della prestazione verrà erogato un corrispettivo di euro 113.000 iva (22%) compresa su base annua, per un totale di € 339.000,00 IVA (22%) compresa, nell'arco della durata triennale del contratto.

Per ogni annualità di vigenza del contratto il corrispettivo verrà suddiviso in 3 tranches, sulla base di regolare fattura emessa dall'aggiudicatario e convalidata dal Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace, secondo le seguenti tempistiche:

- 30% dell'importo complessivo al 31 maggio.
- Ulteriore 30% dell'importo complessivo al 31 agosto.
- Ultimo 40% dell'importo complessivo a conguaglio, al 28 febbraio, ovvero 29 febbraio nel caso di anno bisestile.

Si precisa che il pagamento avverrà a 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

## **Art. 4 – LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO**

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

La sede principale per lo svolgimento dell'attività è l'Ufficio IAT presso il Castello Estense di Ferrara, salvo quanto previsto dal presente capitolato in merito allo svolgimento di attività all'esterno della sede principale.

Si precisa che l'Ufficio IAT è contiguo alla biglietteria del percorso museale del Castello Estense che attiene ad altra gestione.

Si precisa altresì che l'ingresso per la succitata biglietteria e per l'Ufficio IAT è il medesimo.

Il Comune di Ferrara si riserva, a sua discrezione, la facoltà di cambiare la sede principale dell'Ufficio IAT nel corso dell'appalto.

I locali saranno completi di arredi e di attrezzature informatiche, per i quali verrà redatto apposito verbale prima dell'avvio delle attività di gestione del servizio. Detto verbale sarà altresì debitamente aggiornato in occasione di eventuale integrazione di arredi, apparecchiature e strumenti. Si procederà analogamente in caso di variazione della collocazione logistica dell'ufficio o del cambio della sua sede.

### **Art. 5 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO**

L'aggiudicatario assume tutti gli obblighi del presente capitolato impegnandosi a svolgere il servizio secondo le indicazioni stabilite dal Comune di Ferrara, con la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo sempre presente l'interesse pubblico primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio comunale.

Per tutte le attività previste dal presente capitolato è fatto divieto di subappalto nei termini specificati al successivo articolo 16.

#### **L'aggiudicatario dovrà:**

1. Garantire l'apertura al pubblico del servizio per n. 364 giorni all'anno, ovvero 365 in caso di anno bisestile, osservando la chiusura nella sola giornata del 25 dicembre. L'articolazione del piano orario, definita ad inizio del contratto, e rimodulata periodicamente dal Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace del Comune di Ferrara terrà conto dei flussi turistici e prevederà:
  - a. n. 9 ore di apertura diurna (non necessariamente continuative) nei giorni feriali e n. 8 ore di apertura diurna (non necessariamente continuative) nei giorni festivi;
  - b. la copresenza di almeno 2 operatori al front office per 7 mesi all'anno (circa 214 giornate) indicativamente stabiliti nei mesi di gennaio, aprile, maggio, giugno, settembre, ottobre e dicembre;
  - c. n. 430 ore annue (oltre eventuale aumento presentato in sede di gara) e aggiuntive rispetto a quanto previsto nei precedenti punti a e b, da destinare allo svolgimento dell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica fuori sede, attraverso l'uso della Iat Bike nel centro storico della città, o presso stand fieristici o punti informativi esterni alla sede principale di attività all'interno del territorio del Comune di Ferrara. In base alle esigenze di servizio e a giudizio insindacabile del Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace del Comune di Ferrara tali ore possono essere svolte all'interno dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica e dunque in aggiunta a quanto previsto dai precedenti punti a e b;
  - d. n. 5 aperture serali durante l'anno (oltre eventuale aumento presentato in sede di gara), con 2 operatori in copresenza, ciascuna di 3 ore, indicativamente dalle ore 21 alle ore 24, in occasione di particolari eventi cittadini. Le date delle aperture serali verranno definite dal Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace del Comune di Ferrara. Tali aperture serali sono da considerarsi in aggiunta a quanto previsto dai precedenti punti a, b e c;

2. assicurare, nello svolgimento del servizio di informazioni e accoglienza turistica, la piena imparzialità e neutralità relativamente a tutte le funzioni di promozione, senza favorire l'interesse di singole organizzazioni pubbliche e private;
3. trasmettere le generalità degli operatori che intende impiegare per gestire il servizio, allegando i rispettivi curricula e specificando il nominativo del coordinatore;
4. applicare ed osservare, per i propri dipendenti, le disposizioni legislative ed i vigenti specifici contratti di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro ed il trattamento previdenziale ed assicurativo dei lavoratori di tale categoria e settore; pertanto il Comune di Ferrara non si assume responsabilità di alcun genere per quanto attiene i rapporti di lavoro fra l'aggiudicatario e i prestatori d'opera;
5. garantire la stabilità del personale impiegato, limitando il turnover al minimo indispensabile al fine di assicurare efficienza e standard qualitativi costanti del servizio;
6. impiegare personale che osservi comportamenti corretti e cortesi nei confronti dell'utenza, che osservi il segreto d'ufficio, il dovere di riservatezza e il diritto all'anonimato degli utenti e che rispetti gli orari di lavoro;
7. provvedere ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente o del personale per cui si dovessero rilevare situazioni di incompatibilità ambientale, con altro in possesso dei medesimi requisiti professionali, dandone tempestiva comunicazione al Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace. Spetterà al Comune di Ferrara, nella figura del Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace, a proprio insindacabile giudizio, chiedere la sostituzione delle persone ritenute non idonee, qualora non osservino un comportamento corretto e cortese, vengano meno al dovere dell'imparzialità dell'informazione e/o non offrano sufficienti garanzie di riservatezza. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non idonee entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione;
8. munire il proprio personale in servizio di apposito cartellino di riconoscimento, di divise di servizio sia per il periodo estivo che per quello invernale;
9. assumere in proprio ogni responsabilità in caso di danni eventualmente arrecati dal personale a persone e a cose, sia del Comune di Ferrara che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite;
10. garantire la partecipazione a corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati da soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici per n. 18 ore annue per addetto (oltre eventuale aumento presentato in sede di gara);
11. osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima economicità del servizio, l'uso corretto delle attrezzature, degli arredi e dei materiali, nonché la sicurezza e l'ordine degli ambienti in cui si svolge l'attività;
12. adeguare gli strumenti e le modalità di erogazione delle informazioni alle linee di comunicazione che verranno nel tempo definite;
13. effettuare il controllo dei siti web al fine di reperire informazioni utili allo svolgimento dell'attività;
14. collaborare con il Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo, Politiche per la Pace, alla gestione dei canali social legati all'Ufficio IAT;
15. provvedere alla sottoscrizione di almeno un abbonamento ad una testata giornalistica locale;
16. garantire che il personale utilizzato per l'espletamento del servizio oggetto d'appalto abbia frequentato i corsi sulla prevenzione antincendio livello alto e di pronto soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore o si attivi affinché gli operatori partecipino a tali corsi entro 15 giorni dall'avvio del servizio.

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

## **Art. 6 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA**

Il servizio di informazione e accoglienza turistica deve essere svolto secondo quanto indicato dalla delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005, secondo le norme e i principi stabiliti dalla normativa regionale e statale assicurando i seguenti servizi minimi:

**ATTIVITA' DI FRONT OFFICE**, il servizio in particolare riguarda l'assistenza al turista prima, durante e dopo la permanenza in città e dovrà prevedere:

### **1) Accoglienza al turista:**

- a. diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingue italiana e straniera, relative all'offerta della città di Ferrara e se necessario della sua provincia in coordinamento con gli uffici di informazione turistica degli altri comuni: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi ed iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, congressuali, ecc. ....;
- b. indicazioni complete e imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del territorio;
- c. informazioni per favorire la mobilità del turista;
- d. distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione self service negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc. ...);
- e. assistenza al turista, sia in lingue italiana che straniera, su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari ed assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno;
- f. ricezione reclami per disservizi attraverso apposita modulistica, offrendo anche assistenza al turista nella compilazione, così come indicato dall'allegato E della delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005, ed inoltrando agli uffici competenti;
- g. rilevazione statistica giornaliera del movimento dei visitatori e delle chiamate telefoniche distinte per nazionalità, con apposite schede, così come indicato dall'allegato F della delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005, e gestione dei dati per report mensili ed annuali;
- h. consultazione giornaliera dei quotidiani locali per aggiornamento delle informazioni;
- i. consultazione on line del sito internet [www.ferrara.info](http://www.ferrara.info) e di altri portali informativi per fornire informazioni in tempo reale;
- j. redazione e distribuzione del calendario eventi mensili di Ferrara e provincia presso il front office e redazione della newsletter inviata mensilmente ai privati che ne hanno fatto richiesta, agli operatori turistici, ai comuni della provincia, agli uffici informazioni e ad altri enti con i quali si attivino rapporti di collaborazione.

### **2) Gestione richieste postali:**

- a. ricezione di tutte le richieste che pervengono agli indirizzi dell'ufficio di informazione turistica e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo le modalità concordate con il Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace;
- b. gestione del database indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione della posta ordinaria;
- c. elaborazioni statistiche circa la quantità e la tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste (sito web, e-mail, social, telefono, posta) e al ritorno delle strategie promozionali realizzate (pubblicità su social, riviste italiane e straniere, forum etc.);

---

d. gestione delle mailing list per invii di newsletter e comunicazioni utili agli operatori; l'attività deve essere svolta nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e della relativa regolamentazione sulla gestione delle banche dati;

### **3) Archivi:**

realizzazione e aggiornamento degli archivi cartacei e informatizzati relativi a tutte le informazioni di interesse del turista. Tali archivi allo scadere del contratto devono rimanere nella piena proprietà del Comune di Ferrara .

### **4) Materiale informativo:**

- a. monitoraggio del materiale in uscita e gestione report statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, ad associazioni ed enti, attraverso invii postali. Gestione dell'approvvigionamento dal magazzino;
- b. aggiornamento, revisione generale e produzione in proprio tramite fotocopia del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il front office di cui a titolo esemplificativo si indicano: orari musei, elenco ristoranti, elenco guide turistiche, ecc. ..;
- c. produzione di documenti aggiornati e file nei formati necessari per la pubblicazione sul sito web come per esempio: newsletter, eventi, elenchi di info utili varie, ecc. ..

### **5) Altre attività:**

- a. raccolta e trasmissione alla Regione dei dati statistici relativi al funzionamento dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica del Comune di Ferrara con apposite schede di rilevazione previa validazione del Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace;
- b. collaborazione con l'Assessorato al Turismo comunale e con l'Amministrazione Provinciale nella redazione aggiornamento delle informazioni contenute nei cataloghi e nelle guide promozionali;
- c. collaborazione con il Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace del Comune di Ferrara alla gestione e all'aggiornamento, in lingua italiana e straniera, dei contenuti del portale turistico [www.ferrarainfo.com/it/ferrara](http://www.ferrarainfo.com/it/ferrara) ;
- d. raccolta e aggiornamento dei report statistici dei coupon/cartoline registrazione resi, somministrazione di questionari agli utenti e distribuzione omaggi e gadget in relazione a specifiche azioni di comunicazione e di rilevazione dati sull'utenza turistica;
- e. realizzazione di redazionali in lingua italiana e straniera;
- f. produzione di documenti aggiornati e file in formato pdf per la pubblicazione sul sito web;
- g. gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte;
- h. realizzazione e aggiornamento degli archivi cartacei e informatizzati relativi a tutte le informazioni di interesse del turista;
- i. dotazione di materiale di cancelleria necessario all'espletamento del servizio;
- j. consultazione dell'Archivio fotografico Provinciale;
- k. somministrazione di strumenti di indagine sulla soddisfazione degli utenti.

### **6) Personale**

Per lo svolgimento delle attività oggetto d'appalto, si prevede l'impiego di operatori in possesso dei seguenti requisiti:

- a. diploma di scuola media superiore o grado di istruzione maggiore;
- b. abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica della Regione Emilia Romagna;

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

- c. ottima conoscenza di almeno due lingue straniere (Inglese obbligatorio più seconda lingua a scelta).
- d. conoscenza del software plone;
- e. conoscenza dello strumento mailchimp.

#### **Art. 7 RESERVATION**

All'interno dell'ufficio IAT l'aggiudicatario, in quanto abilitato all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo eserciterà l'attività di prenotazione diretta del pernottamento presso strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata nel territorio della Regione Emilia Romagna.

E' fatto obbligo all'aggiudicatario di segnalare opportunamente all'esterno dell'edificio, nel rispetto degli standard regionali, l'attività di prenotazione.

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio saranno regolati da un'apposita convenzione, redatta in conformità a quanto previsto dall'allegato A, punto 5 della Delibera della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 956/2005, ossia prevedendo un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che comunicheranno la propria disponibilità. Lo schema tipo della convenzione dovrà essere allegato all'offerta tecnica.

E' data facoltà al Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace di imporre all'aggiudicatario le modifiche alla convenzione tipo, che si renderanno necessarie per renderla conforme alle disposizioni previste dalla Delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005.

L'aggiudicatario si impegna alla massima diffusione e pubblicizzazione delle condizioni di adesione all'attività di reservation, che dovranno essere improntate a favorire il più esteso coinvolgimento dei soggetti esercenti le strutture ricettive.

L'aggiudicatario si impegna ad utilizzare un software atto ad assicurare il sistema di controllo dell'imparzialità del servizio erogato.

Il sistema di prenotazione dovrà consentire la gestione di molteplici funzioni quali:

- inserimento e successivo aggiornamento dell'anagrafica delle imprese aderenti completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione, secondo i più diversi parametri di ricerca;
- inserimento e successivo aggiornamento della disponibilità comunicata dalle strutture ricettive;
- ricerca della disponibilità sulla base di parametri richiesti dal turista;
- inserimento e successiva variazione delle prenotazioni emesse;
- comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione;
- gestione delle statistiche di controllo delle attività suddivise per struttura, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente, emissione del voucher di prenotazione riportante durata del soggiorno, tipologia, prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente o relative alla prenotazione;
- prenotazione on line

L'aggiudicatario dovrà attivare un sito internet attraverso il quale dovrà essere garantito il servizio di e-commerce nel rispetto delle modalità e delle prescrizioni sopra enunciate.

L'aggiudicatario potrà prevedere una provvigione per il servizio intermediato, anche se svolto in modalità e-commerce, a favore delle strutture ricettive convenzionate. Tale provvigione non dovrà essere superiore al 10% del costo del servizio stesso (eventualmente diminuita in sede di gara).

Considerate le finalità pubbliche perseguite, ossia la promozione turistica dell'intero sistema territoriale locale ed i principi di imparzialità, trasparenza e correttezza a cui dovrà uniformarsi l'attività dell'aggiudicatario, il Comune di Ferrara si riserva la facoltà di concedere allo stesso e per la sola durata di vigenza contrattuale, l'uso gratuito di un proprio dominio web, previa approvazione da parte del Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace di apposito e dettagliato progetto. I costi di attivazione e gestione del sito in menzione saranno integralmente a carico dell'aggiudicatario.

#### **Art. 8 - ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI OBBLIGATORI**

L'aggiudicatario si impegna ad inviare al Comune di Ferrara i documenti sotto indicati e/o quelli che saranno richiesti, tempo per tempo, dalle norme, dai regolamenti e/o dalle disposizioni amministrative che regolano il Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica. In particolare:

##### **1) entro il 31 gennaio di ogni anno:**

- Relazione a preventivo per attività anno in corso
- Relazione annuale a consuntivo sull'attività svolta l'anno precedente, contenente anche i dati di sintesi previsti nell'allegato F) della deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005
- Prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso l'ufficio IAT nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre dell'anno precedente, contenente il numero dei reclami per tipologia e copia delle relative schede
- Nota sintetica sulle situazioni critiche emerse.

**2) in concomitanza con la presentazione delle fatture, secondo le tempistiche indicate nell'art. 3** (al 31 maggio, al 31 agosto e al 28, ovvero 29 febbraio in caso di anno bisestile, di ogni anno) relazione sull'attività dell'ufficio IAT con le indicazioni dei risultati ottenuti e degli obiettivi futuri.

#### **Art. 9 IMPEGNI DEL COMUNE DI FERRARA**

Gli adempimenti a carico del Comune di Ferrara sono i seguenti:

1. Messa a disposizione dei locali (in base a quanto previsto dalla Delibera di Consiglio Comunale pg. 55679/20015 Verbale 4, seduta del 22 giugno 2015 che prevede il trasferimento al Comune di Ferrara della gestione del percorso museale del Castello Estense e degli spazi congressuali – espositivi e funzionali alla gestione, ad esso connessi, spazi all'interno dei quali è collocato l'Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica), degli arredi e delle attrezzature previste all'allegato C della Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956 del 2005 per tutta la durata dell'appalto;
2. pagamento del corrispettivo, dietro presentazione di regolari fatture, entro 30 giorni dalla ricezione delle stesse, come da art. 3 del capitolato;
3. consegna all'aggiudicatario di copia delle chiavi per l'accesso ai locali in cui viene svolto il servizio oggetto del presente capitolato;
4. manutenzione ordinaria dei locali in base a quanto previsto dalla Delibera di Consiglio Comunale pg. 55679/20015 Verbale 4, seduta del 22 giugno 2015 che prevede il trasferimento al Comune di Ferrara della gestione del percorso museale del Castello Estense e degli spazi congressuali – espositivi e funzionali alla gestione, ad esso connessi. Spazi all'interno dei quali è collocato l'Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica.
5. Mantenimento a proprio carico delle utenze di acqua, riscaldamento, luce e telefono, fatto salvo l'accertamento da parte del Comune di Ferrara di un uso improprio di tali utenze;
6. Pulizia dei locali.

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**



---

Si precisa che in base a quanto stabilito dalla Delibera di Consiglio Comunale pg. 55679/20015 Verbale 4, seduta del 22 giugno 2015 che prevede il trasferimento al Comune di Ferrara della gestione del percorso museale del Castello Estense e degli spazi congressuali – espositivi e funzionali alla gestione, ad esso connessi, la manutenzione straordinaria dei locali ove lo IAT è ubicato spetta alla Provincia di Ferrara.

#### **Art. 10 – CAUZIONI E GARANZIE**

A garanzia delle obbligazioni tutte derivanti dall'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario si impegna a prestare una cauzione definitiva pari al 10% dell'importo lordo del corrispettivo previsto per la realizzazione del servizio sotto forma di fideiussione bancaria o assicurativa ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/06.

Tale cauzione, costituita a prima richiesta, deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del C.C. e la sua operatività entro 15 gg., a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

L'aggiudicatario è obbligato, alla stipula di adeguate polizze assicurative a beneficio del Comune di Ferrara e dei soggetti da esso indicati per le coperture di Responsabilità Civile e Operatori (RCT/RCO), a copertura di tutti i rischi connessi alla gestione del servizio, compresi i rischi e i conseguenti danni materiali, fisici e immateriali che possono occorrere ai clienti del servizio, a terzi e al personale impiegato nel servizio. Sono considerati terzi anche i dipendenti dell'amministrazione appaltante.

Il massimale minimo richiesto è di Euro 2.000.000,00. Tale assicurazione deve essere assunta all'inizio del servizio e mantenuta per tutta la durata della gestione e, a comprova, il gestore dovrà produrre copia della polizza, a pena di decadenza, entro trenta giorni dalla stipula del contratto. Inoltre l'aggiudicatario ha l'obbligo, sotto pena di decadenza, di presentare al Comune di Ferrara, dietro apposita richiesta, le ricevute di pagamento dei premi relativi ai rinnovi annuali per tutta la durata della gestione.

#### **Art. 11 – VERIFICHE**

Il Comune di Ferrara, ai sensi della Delibera di Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 956/2005 e della Delibera di Consiglio Comunale pg 99890/2015 approvata nella seduta del 12 Ottobre 2015, verbale n. 5, provvederà ad esercitare un'attività di controllo e verifica puntuale e ininterrotta sull'andamento del servizio per tutta la durata dell'affidamento, prevedendo anche la presenza di un dipendente del Comune stesso presso i locali dell'Ufficio IAT e si riserva di effettuare verifiche a scadenza periodica secondo specifiche esigenze del momento e comunque orientate ai seguenti principi:

- a. Verifica dei risultati conseguiti dall'Ufficio e degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi stabiliti;
- b. verifiche operative, con il coinvolgimento diretto dell'aggiudicatario, finalizzate a valutare l'azione degli operatori da esso impegnati in termini di efficienza ed efficacia;
- c. verifiche sull'effettiva rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile;
- d. verifiche disposte in qualunque momento dal Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace, allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all'aggiudicatario;
- e. verifica del corretto utilizzo degli arredi, delle attrezzature e delle utenze;

All'aggiudicatario è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori specifici momenti di verifica e confronto su problemi o questioni autonomamente individuati e comunque pertinenti.

Verranno istituite delle riunioni periodiche nelle quali il Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace del Comune di Ferrara si confronterà con il coordinatore,

---

individuato dall'aggiudicatario, sull'andamento del servizio erogato, sulla soluzione delle problematiche emerse e sulle indicazioni strategiche alle quali l'aggiudicatario dovrà attenersi nello svolgimento delle sue mansioni.

#### **Art. 12 PENALITA'**

In caso di mancata o incompleta attuazione dei compiti di cui al presente capitolato, verrà applicata sulle fatture una penale del 10%. Detta penale verrà decurtata dal fatturato in sede di liquidazione.

Si precisa che le eventuali contestazioni di mancata o incompleta attuazione dei compiti di cui sopra, saranno trasmesse per iscritto anche via fax e/o pec da parte del Dirigente del Servizio Manifestazioni Culturali e Turismo. Politiche per la Pace; l'aggiudicatario potrà presentare, con le stesse modalità, le proprie controdeduzioni nel termine massimo di 5 giorni dal ricevimento della contestazione, e qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Amministrazione, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sarà applicata la penale come sopra.

#### **ART. 13 – SCIOPERI O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

In caso di sciopero dei propri dipendenti o di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sulla normale esecuzione del contratto, l'aggiudicatario sarà tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta al Comune di Ferrara ai sensi della normativa vigente, precisandone le ragioni e la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenere i disagi all'utenza e alla collettività.

L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti, che le stesse non possano evitare.

#### **Art. 14 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Salvo risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), il Comune di Ferrara si riserva la facoltà di risolvere il rapporto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C. a tutto rischio dell'aggiudicatario, se lo stesso:

- incorra in grave violazioni contrattuali, non eliminate anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- non intenda sottostare alle penalità poste dal presente Capitolato;
- ricorra alla cessione del contratto;
- non provveda al reintegro della cauzione ai sensi del precedente art. 10 del capitolato; nel caso di suo incameramento, entro 15 giorni dalla comunicazione dell'Amministrazione Comunale;
- impieghi personale diverso da quello indicato in sede di offerta o non preventivamente comunicato e autorizzato dall'Amministrazione Comunale.

Il Comune di Ferrara notificherà all'aggiudicatario con lettera raccomandata l'inadempimento contestato dichiarando il rapporto risolto di diritto.

Determinano altresì in via automatica la risoluzione anticipata del rapporto, senza necessità di dichiarazione in tal senso da parte del Comune di Ferrara, l'apertura delle procedure di fallimento, nonché la messa in liquidazione dell'aggiudicatario.

Resta salvo in ogni caso, il diritto del Comune di Ferrara al risarcimento dei conseguenti danni patrimoniali e di immagine.

#### **Art. 15 – STIPULA DEL CONTRATTO**

Con l'aggiudicatario si procederà alla stipula del contratto con atto pubblico in

---

forma amministrativa con firma digitale. Fanno parte del contratto d'appalto il presente Capitolato e l'offerta dell'aggiudicatario.

Tutte le spese inerenti al contratto saranno a carico dell'aggiudicatario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi del Comune di Ferrara.

Tali oneri sono: marche da bollo per la stesura del contratto, per i verbali, i diritti di segreteria a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L'aggiudicatario sarà tenuto alla presentazione di tutta la documentazione occorrente per la stipula del contratto d'appalto entro 20 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione. L'aggiudicatario dell'appalto dovrà presentarsi, alla data che sarà fissata dalla stazione appaltante, per la stipula del contratto.

L'Amministrazione, dopo l'aggiudicazione definitiva, in considerazione dell'urgenza di avviare le complesse e articolate attività relative all'organizzazione del servizio, potrà consegnare il servizio nelle more della conclusione contrattuale ai sensi dell'art 11, comma 9 del d.lgs. 163/2006. In caso di successiva mancata conclusione si farà riferimento alle obbligazioni contenute nel presente Capitolato speciale, nei documenti di gara nonché alle condizioni tutte dell'offerta dell'Impresa risultata aggiudicataria.

#### **Art. 16 – DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO**

Resta vietato ai sensi di legge, all'aggiudicatario, sotto pena di risoluzione “de jure” del contratto e dell'incameramento della cauzione, la cessione e qualsiasi altra forma di subappalto totale o parziale del servizio.

#### **Art. 17 – RISERVATEZZA DEI DATI E PROPRIETA' DEI RISULTATI**

Tutti i prodotti turistici realizzati dall'aggiudicatario nell'espletamento del servizio sono, così come i dati ed i risultati acquisiti, di piena ed assoluta proprietà del Comune di Ferrara, che potrà disporre a sua volontà senza che ciò dia diritto ad alcun compenso o indennità in favore dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza del segreto d'ufficio sul contenuto di atti e documenti nonché su fatti e notizie di qualunque tipo di cui sia eventualmente venuto a conoscenza in occasione dello svolgimento del contratto. L'aggiudicatario è tenuto a dare istruzione al proprio personale affinché tutte le informazioni acquisite in occasione dello svolgimento del servizio vengano considerate riservate e come tali vengano trattate. In caso di accertata violazione del presente articolo il Comune di Ferrara si riserva di agire giudizialmente contro i responsabili nelle opportune sedi civili e penali.

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” sulla tutela della riservatezza e pertanto non può divulgare o utilizzare per fini diversi i dati e le informazioni di cui è venuto in possesso in virtù e o in occasione del presente servizio.

Poiché il lavoro può occasionalmente comportare la raccolta, il trattamento o la temporanea conservazione di dati sensibili, l'aggiudicatario sarà tenuto a dimostrare al Comune di Ferrara di operare nel pieno rispetto degli adempimenti richiesti dal citato D.Lgs. 196/2003. Al termine del servizio, con le procedure di legge, l'aggiudicatario dovrà consegnare all'Ente tutti i dati in suo possesso riguardanti le attività oggetto dell'appalto e distruggere gli eventuali dati che risultino nella sua disponibilità in qualunque forma.

#### **Art. 18 – CODICE DI COMPORTAMENTO**

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62 del 2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma

---

dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” e del Codice di comportamento del Comune di Ferrara, adottato con delibera della Giunta Comunale del 24/1/2014, l'aggiudicatario si impegna, pena la risoluzione del rapporto con l'Ente, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopraccitati codici, per quanto compatibili, codici che, pur non venendo materialmente allegati al presente contratto, vengono consegnati in copia all'aggiudicatario.

#### **Art. 19 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Le parti escludono il ricorso al giudizio arbitrale. Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del servizio o dall'interpretazione del contratto d'appalto che non si siano potute definire bonariamente o in via amministrativa, saranno deferite al Foro di Ferrara.

#### **ART. 20 - DISPOSIZIONI FINALI**

L'aggiudicatario è tenuto a conoscere ed osservare i contenuti della Politica Ambientale del Comune di Ferrara di cui prenderà visione rilasciando all'Amministrazione del Comune di Ferrara apposita copia firmata e sottoscritta. L'aggiudicatario si impegna inoltre ad informare i propri dipendenti e fornitori del contenuto della Politica.

L'aggiudicatario si conforma inoltre alle principali norme di legislazione ambientale/convenzioni europee o internazionali o altri atti in materia ambientale.

#### **Art. 21 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'aggiudicatario si assume tutti gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i..

#### **Art. 22 - DUVRI**

Per quanto concerne la sicurezza nell'esecuzione delle attività, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (D.U.V.R.I.), come da allegato, che dovrà essere sottoscritto da parte dell'Amministrazione e dal Legale rappresentante della ditta affidataria alla stipula del contratto .

#### **Art. 23 - APPROVAZIONE ESPRESSA DI CLAUSOLE CONTRATTUALI**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del Codice civile L'aggiudicatario approva specificamente le seguenti clausole del presente contratto: art. 1 (Oggetto dell'appalto); art. 2 (Durata del contratto e valore dell'aggiudicazione); art. 5 (Obblighi dell'aggiudicatario); art. 6 (Descrizione dei servizi di informazione ed accoglienza turistica); Art. 7 (Reservation); art. 8 (Adempimenti amministrativi obbligatori); art. 10 (Cauzioni e garanzie), art. 11 (Verifiche); art. 12 (Penalità); art. 14 (Risoluzione del contratto); art. 15 (Stipula del contratto); art. 17 (Riservatezza dei dati e proprietà dei risultati); art. 19 Controversie e foro competente).