



Comune di Padova
Codice Fiscale 00644060287
Via VIII Febbraio, n. 2 - 35122 Padova
pec cultura@comune.padova.legalmail.it
Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche
Ufficio Turismo

Capitolato d'appalto per la gestione del servizio di accoglienza e informazione turistica.

Art. 1
Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del servizio d'informazione e accoglienza turistica presso gli sportelli lat del Comune di Padova, stazione appaltante, le cui attività consistono nell'erogare servizi di front office, assistenza, informazione turistica, promocommercializzazione della destinazione, nel seguito specificati, verso tutti gli ospiti che scelgono Padova e il suo territorio, nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Il servizio deve essere svolto secondo i principi contenuti nella Carta dei Servizi degli sportelli lat del Comune di Padova e gli standard definiti dalla Legge Regionale del Veneto n.11/2013 e sua normativa di dettaglio, disciplinata con DGR 2287/2013.

Nello specifico l'erogazione dei servizi, per conto del Comune di Padova, si articola nelle seguenti attività:

- gestione degli sportelli di informazione e accoglienza turistica del Comune di Padova, indicati nell'art.3;
- servizi in *front office* durante l'orario di apertura degli sportelli lat, con attenzione particolare alle informazioni (come muoversi, disponibilità alberghiere, trasporti, mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio comunale) e agli eventi riguardanti il territorio della destinazione turistica. Per quanto riguarda gli eventi, in particolare, le notizie e le informazioni date agli utenti dovranno provenire dai siti istituzionali del Comune di Padova e dalla rete del progetto Regio IAT 3.0 che collega tra loro, e con la stessa Regione Veneto, tutte le destinazioni turistiche per il caricamento, la divulgazione e la promozione degli eventi, nonché da altri siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dal Comune di Padova (si veda l'art.4);
- servizi in *back office* d'informazione e accoglienza turistica (almeno in italiano e inglese), telefonica, via e-mail e posta ordinaria (con consegna a carico del destinatario); aggiornamento costante di ricerca delle informazioni turistiche e di rilevanza culturale, aggiornamento della bacheca contenente il materiale promozionale da offrire al pubblico;
- servizio d'informazione turistica e accoglienza turistica con punto mobile per l'informazione e la promozione di eventi specifici e/o per periodi di maggior flusso turistico;
- organizzazione, per gruppi limitati di partecipanti, di itinerari di visita e di educational tour, definiti rispetto alle esigenze degli ospiti interessati alla promozione della destinazione, in collaborazione con gli uffici comunali;
- collaborazione con il Comune di Padova per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi, fino a max 100 ore;
- servizio telefonico che garantisca la facilità di contatto da parte degli utenti e la comunicazione tra operatori delle diverse sedi degli sportelli lat;
- reperimento, stoccaggio, trasporto, distribuzione e consegna di materiale informativo e promozionale d'interesse turistico a turisti, guide turistiche, cittadini, alberghi, punti di maggiore accesso al pubblico. Il materiale informativo e promozionale da porre in distribuzione verrà fornito dal Comune di Padova o potrà essere reperito presso altre istituzioni ed enti del territorio

(Regione, Università, Organizzazione di Gestione della Destinazione-OGD, Camera di Commercio, Consorzio DMO). Il Comune di Padova richiede la produzione e la stampa di materiale informativo, promozionale, in cui è prevista la realizzazione minima di 200.000 copie annue della mappa di Padova e di 40.000 copie annue della brochure di destinazione in più lingue, o altro da concordare; tale materiale potrà contenere spazi di promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione dell'Appaltante, ad eccezione di eventuali spazi per l'inserimento di messaggi promozionali a disposizione dell'Appaltatore, previa autorizzazione del Comune di Padova e nel rispetto della linea editoriale dettata dalla Regione Veneto. Ulteriore materiale informativo promozionale e pubblicitario potrà essere realizzato e/o messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione del Comune di Padova. Il Comune di Padova si riserva il diritto di utilizzare gli sportelli lat per commercializzare strumenti turistici (card), bigliettazione e i materiali promozionali prodotti o promossi dal Comune stesso. All'Appaltatore è fatto obbligo di provvedere alla vendita di tale materiale; i relativi introiti saranno di totale ed esclusiva pertinenza del Comune di Padova, nulla spettando all'Appaltatore, se non diversamente concordato. L'Appaltatore dovrà provvedere alla vendita in conto terzi, a partire, dal terzo giorno dalla consegna del materiale, e provvedere a versare mensilmente i proventi di tali vendite al Comune di Padova, secondo le procedure indicate nel contratto;

- l'attività d'informazione e accoglienza turistica deve essere associata all'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso gli sportelli lat;
- eventuali altri servizi innovativi inseriti nell'offerta e descritti nella proposta tecnica, anche legati a forme di turismo sostenibile.

Al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il Comune di Padova intende consentire iniziative di co-marketing, accessorie all'attività d'informazione e accoglienza turistica e finalizzate agli scopi istituzionali degli IAT, riservando all'Appaltatore la possibilità di utilizzare a titolo gratuito spazi concordati all'interno degli sportelli lat per l'esposizione e la vendita di prodotti turistici. In particolare l'Appaltatore potrà, assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale, esercitare all'interno degli sportelli lat una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici (es. guide turistiche, gite fluviali); in particolare potrà svolgere, previa supervisione del Comune di Padova su quanto posto in vendita, attività di bookshop, un servizio di vendita cartoline, poster, gadget, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, conservazione e restauro dei beni culturali. La vendita dovrà riguardare in particolar modo, guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della città e della regione, pubblicazioni di didattica museale e di itinerari culturali territoriali. E' concessa anche la vendita in merchandising legato alle produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo, ma anche giochi, e giocattoli. I proventi di tale attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario, che avrà l'obbligo di presentare annualmente il rendiconto dei proventi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi in regime di co-marketing, inderogabilmente entro il mese di febbraio dell'anno successivo.

Art. 2 Durata

La durata del contratto è stabilita in un (1) anno, a decorrere dalla data di affidamento del servizio, il contratto potrà essere rinnovato di un (1) anno alle medesime condizioni previste dal capitolato, nel rispetto della vigente normativa in materia di contratti pubblici di servizi. Nell'ipotesi di rinnovo (art. 106 D.Lvo 50/2016) si procederà alla stipula di un nuovo contratto, accessorio al contratto originario, di conferma o di modifica delle parti non più attuali.

L'importo complessivo dell'appalto posto a base di gara per lo svolgimento del servizio annuale di cui al presente capitolato è di € 202.000,00 al netto dell'IVA.

La base economica dei costi del servizio è definita tenuto conto dei seguenti elementi:

- costo contrattuale del personale, derivante dal contratto collettivo di categoria che la stazione appaltante ha individuato essere in complessivi €165.000,00 circa (art.6-7);

- costi generali e di gestione, che la stazione appaltante ha individuato in complessivi €37.000,00 circa (art.3).

Art. 3 Sportelli IAT

sedi di svolgimento del servizio d'informazione e accoglienza turistica

Sono adibiti a sportelli IAT nel territorio comunale di Padova le seguenti sedi:

IAT-Pedrocchi situato in vicolo Cappellato Pedrocchi, nel cuore della città, a pochi passi dal famoso Caffè Pedrocchi ed è riconosciuto, ai sensi della DGR 2287/2013, IAT di "destinazione".

L'immobile è di proprietà del Comune di Padova, è a norma relativamente all'accessibilità ai disabili. Nell'ultimo triennio gli accessi registrati si sono attestati all'incirca tra i 55.000 e gli 85.000 annui, con picchi di presenze distribuiti nei mesi da aprile a settembre.

IAT-Stazione situato in Piazzale Stazione è posto sotto il colonnato Ovest della Stazione ferroviaria. Il locale, di proprietà di Centostazioni, è a norma relativamente all'accessibilità ai disabili ed è riconosciuto, ai sensi della DGR 2287/2013, IAT di "destinazione". Nell'ultimo triennio gli accessi registrati si sono attestati all'incirca tra i 45.000 e i 70.000 annui, con picchi di presenze distribuiti nei mesi da aprile a settembre.

IAT del Santo situato in piazza del Santo in struttura di proprietà della Provincia di Padova, concessa in comodato d'uso gratuito al Comune di Padova, con apertura stagionale annuale dal 15 maggio al 15 ottobre circa. Negli ultimi due anni gli accessi registrati si sono attestati all'incirca in 9.000 annui.

L'attuale sistema di rilevazione delle presenze consiste in un meccanismo contapersone, smart-check, all'ingresso e all'uscita, funzionante presso gli sportelli IAT Pedrocchi e Stazione, di cui l'affidatario dovrà assicurare la manutenzione per il corretto funzionamento.

Il Comune di Padova consegna all'Appaltatore gli spazi sede dello sportello IAT-Pedrocchi con apposito verbale, che verrà redatto in sede di insediamento. Il gestore è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose, eventualmente, ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; risponde di eventuali danni derivanti dal mancato adempimento di tale obbligo.

L'Appaltatore dovrà entrare nel possesso e assumere la locazione del locale presso cui è adibito lo sportello IAT-Stazione o eventuali altri spazi da reperire in zona (tenuto conto dell'accessibilità per persone con disabilità), a suoi oneri e spese.

Lo sportello IAT del Santo, con apertura stagionale, dovrà essere allestito e reso funzionale nel periodo sopra indicato, con utilizzo della sede in subcomodato dal Comune di Padova e assunzione delle relative spese di gestione, o eventuali altri spazi da reperire in zona a cura dell'Appaltatore, tenuto conto dell'accessibilità per persone con disabilità.

Entrando nel possesso l'Appaltatore diventa responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e degli elementi in essi presenti al momento della consegna.

Sono a carico del Comune di Padova unicamente le spese per i consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento, per la sede dello sportello IAT Pedrocchi; per le altre sedi sono a carico dell'Appaltatore le spese relative all'attivazione ed ai consumi.

Gli allestimenti, in termini di attrezzature, arredi, pc, linee telefoniche, modem, internet point gratuito, dei locali adibiti a sportelli IAT sono a carico dell'Appaltatore, che dovrà approntare le sedi affinché corrispondano in modo funzionale, moderno e dinamico alle esigenze del turista e potrà apportare migliorie anche alla disposizione delle vetrine, finalizzate alla funzionalità dei servizi nel corso di durata del contratto, previa autorizzazione e approvazione del progetto di allestimento da parte del Comune di Padova. L'allestimento complessivo (attrezzature, arredi ecc...) resta di proprietà dell'aggiudicatario che s'impegna alla rimozione dopo la scadenza del contratto, con preavviso scritto.

Il Comune di Padova, valutate eventuali esigenze della Destinazione turistica, si riserva la facoltà di trasferire, ridurre e/o stabilire ulteriori sedi rispetto a quelle sopra indicate, anche su proposta del soggetto Appaltatore. I relativi costi di gestione, in aumento o diminuzione, dovranno essere assunti dall'Appaltatore nell'ambito di una rivalutazione del piano economico complessivo con variazione dell'importo contrattuale.

Art. 4

Finalità e modalità di svolgimento del servizio

Finalità generale del servizio d'informazione e accoglienza turistica è far conoscere l'offerta e le opportunità turistiche disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio comunale, iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con i soggetti organizzatori che operano nell'ambito della Destinazione Padova. Le informazioni suddette sono riferite alla Destinazione, ma, su richiesta degli interessati, devono riguardare l'intero territorio regionale e le espressioni turistiche di tutti i tematismi definiti dalla legge regionale, senza quindi esclusione di territorio, di tematismo o di tipologia d'informazione disponibile. L'Appaltatore dovrà comunque rispettare gli indirizzi e le indicazioni del Comune di Padova riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina, provinciale e regionale, nel rispetto delle linee di indirizzo e delle strategie d'intervento definite con il Piano strategico della Destinazione *PADOVA Città della cultura, della scienza e della fede*, approvato dalla OGD Padova.

Le attività suddette dovranno essere rese secondo il principio della massima imparzialità senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti.

Il servizio di accoglienza e informazione turistica, di cui all'art.1 del presente capitolato, dovrà essere svolto nel rispetto delle previsioni stabilite dalla normativa regionale generale, di cui alla L.R. 11/2013, e di dettaglio, di cui alla DGR 2287/2013, nonché secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi degli sportelli lat del Comune di Padova, dal presente capitolato, dal bando di gara e relativo disciplinare. Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo dei servizi medesimi sono svolte dal Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche - Ufficio Turismo.

Nello svolgimento delle attività relative al servizio suddetto l'Appaltatore agisce in autonomia organizzativa secondo le linee indicate dal Comune di Padova ed in coerenza con la proposta tecnica presentata ed allegata all'atto di aggiudicazione, tenendo conto delle condizioni dei luoghi e della qualità dei servizi richiesti, e sotto la propria esclusiva responsabilità. L'Appaltatore si assume ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'Appaltatore dovrà provvedere al reperimento, stoccaggio, trasporto, distribuzione e consegna del materiale promozionale di accoglienza del turista, nei modi e nei tempi definiti nella proposta tecnica presentata in sede di offerta; in fase di esecuzione del servizio, oggetto del presente capitolato, si potranno concordare variazioni e/o integrazioni su tali modalità con il Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche - Ufficio Turismo.

L'Appaltatore si impegna altresì a tenere presso gli uffici, a disposizione degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati.

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse al Comune di Padova. Mensilmente l'Appaltatore dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi.

L'attività di informazione e accoglienza turistica deve essere associata all'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso gli sportelli lat; è, pertanto, richiesta all'Appaltatore la comunicazione mensile al Comune di Padova dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti agli sportelli di informazione turistica, suddivisi per ciascuna sede, almeno per provenienza, età, genere dell'utenza e tipologia di richiesta. Al fine di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste, l'Appaltatore dovrà definire nella proposta tecnica le modalità di raccolta dei dati, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale degli stessi.

All'Appaltatore potrà essere richiesto inoltre di effettuare o partecipare a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività svolta e i carichi di lavoro.

Art. 5 **Orari degli Sportelli IAT**

Il servizio d'informazione e accoglienza turistica presso gli sportelli IAT dovrà essere svolto tutti i giorni dell'anno compresi i festivi, esclusi 25 dicembre e 1 gennaio, con il seguente orario di minima:

Sportello IAT Piazzale Stazione

Apertura: ANNUALE

Orari: da lunedì a sabato 9:00 - 19:00
domenica 10:00 - 16:00

Sportello IAT vicolo Pedrocchi

Apertura: ANNUALE

Orari: da lunedì a sabato 9:00 - 19:00
domenica 10:00 - 16:00

Sportello IAT Piazza del Santo

Apertura STAGIONALE (di massima dal 15/05 al 15/10)

Orario di apertura: da lunedì a domenica 9:00 - 13:00 14:00 - 18:00

Gli addetti contestualmente dedicati alle attività di *front desk* negli sportelli IAT Pedrocchi e IAT Stazione - salvo esigenze di turnazione per minimi periodi (max 1 ora) con presenza di almeno un operatore - sono di regola due, in aumento nei periodi indicati di maggiore flusso turistico (da aprile a settembre) e/o legati ad eventi di richiamo realizzati a Padova.

Art. 6 **Personale per la gestione del servizio**

Per tutto il personale impiegato nei servizi oggetto del presente capitolato, prima della firma del contratto l'Appaltatore è tenuto a dichiarare quali siano la professionalità e l'esperienza, almeno biennale, acquisite di ciascuna unità di personale che intende impiegare nel servizio, fornendo documentazione relativa a ciascuna unità impiegata e curriculum vitae personale.

In particolare, il personale impiegato presso gli sportelli IAT dovrà garantire i servizi in lingua italiana, inglese, francese, spagnolo e dovrà avere una profonda conoscenza del territorio della città, della provincia e dell'intera Regione in merito a:

- risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità;
- itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport;
- tipologia, orari e modalità di svolgimento dei principali collegamenti fra Padova e le principali mete turistiche della Provincia e Regione Veneto;
- fonti informative e loro modalità di consultazione;

tali elementi di professionalità dovranno essere chiaramente riscontrabili dai *curricula* dei singoli operatori.

Inoltre, il personale addetto agli sportelli IAT dovrà possedere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, una condotta decorosa e l'ottima conoscenza della lingua italiana, saper operare con gli strumenti informatici e telematici e, specificatamente, con il sistema operativo Windows e l'applicativo Office e i sistemi operativi opensource e applicativi; consultazione del sistema deskline 3.0, che dovrà essere installato nei pc a disposizione degli operatori; saper effettuare operazioni di ricerca e di navigazione su internet attraverso l'uso di un browser web e dei principali motori di ricerca in Internet; saper utilizzare almeno uno dei principali programmi di gestione della posta elettronica; assicurare affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori.

~~Al fine di una maggiore garanzia del servizio reso e della professionalità del personale impiegato nel servizio di accoglienza ed informazione turistica, il personale impiegato agli sportelli deve essere inquadrato nell'ambito del CCNL.~~

Art. 7

Coordinatore delle attività

Dovrà essere nominato un coordinatore generale o responsabile di progetto, che, in caso di aggiudicazione, rappresenterà a tutti gli effetti l'Appaltatore nell'esecuzione dell'appalto e che dovrà operare in stretta collaborazione con il Comune di Padova e, per esso, con il Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche - Ufficio Turismo al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato da parte degli operatori impiegati nelle attività;
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti, programmazione mensile dei turni di servizio da inviare preventivamente (almeno 3 giorni prima) all'ufficio Turismo del Comune di Padova;
- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- il reperimento, lo stoccaggio e la distribuzione di materiale promozionale cartaceo, previsto dall'art.1;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Comune di Padova;
- la presentazione di report riepilogativi e la trasmissione degli stessi nei tempi richiesti dal Comune di Padova - Settore Cultura, Turismo, Musei e Biblioteche - Ufficio Turismo;
- la partecipazione ad incontri su invito del Comune di Padova;
- assicurare l'instaurarsi di una fattiva collaborazione con l'Ufficio Turismo del Comune di Padova per lo scambio tempestivo delle informazioni, la rilevazione di eventuali criticità, la proposta di soluzioni;
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

In caso di assenza del coordinatore, l'Appaltatore dovrà nominare un sostituto con analoghi requisiti.

Art. 8

Obblighi contrattuali a carico dell'Appaltatore

L'Appaltatore s'impegna, in relazione alle prestazioni oggetto del presente capitolato, a:

- prestare le attività oggetto del servizio di cui al presente capitolato secondo il principio della massima imparzialità senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti. Il Comune di Padova verificherà anche in tal senso lo svolgimento delle attività;
- non pubblicizzare esternamente, con insegne o altri mezzi di comunicazione, la propria presenza all'interno degli sportelli d'informazione e accoglienza turistica;
- non accettare, pena la comminazione di penale, qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti in cambio delle prestazioni effettuate, salvo quanto previsto dall'art.1 per le iniziative di co-marketing; per tali attività a munirsi di tutte le autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta richiesti per l'esercizio delle attività commerciali connesse, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi; per tali prodotti commerciali il marchio dell'appaltatore, che non potrà mai figurare da solo, affiancherà l'immagine identificativa della Destinazione concordata con il Comune di Padova;
- approvvigionarsi del materiale informativo ogni qualvolta si renda necessario, tenuto fermo che gli sportelli lat non devono, per alcun motivo, rimanere sprovvisti di tale materiale per causa imputabile all'Appaltatore; si impegna, altresì, al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace e tempestivo;
- realizzare un quantitativo minimo di 200.000 copie annue della mappa di Padova e di 40.000 copie annue della brochure di destinazione, che verranno messe in distribuzione presso gli sportelli lat;
- garantire un efficace servizio telefonico che eviti tempi di attesa per gli utenti e offrire risposte tempestive alle richieste on-line;
- a garantire uno scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio;
- a presentare mensilmente, pena la comminazione di penale, report dettagliati dell'attività svolta, in cui dovranno essere riportati, di minima, il numero di utenti (per provenienza, età, genere), la

tipologia di richieste, il gradimento del servizio, eventuali segnalazioni; nonché i dati e le relazioni richiesti per gli adempimenti contabili relativi alle vendite, pena la comminazione di penale;

- a rispettare per gli operatori impiegati nel servizio, oggetto del presente capitolato, tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dalla normativa ed a svolgere il servizio, di cui trattasi, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione, infortuni, igiene, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (D.Lgs. n. 81/2008 Testo Unico sulla Sicurezza);
- ad osservare e a far osservare tutte le disposizioni derivanti dalle norme di legge e regolamenti in vigore e comunque aventi attinenza con i servizi oggetto del contratto;
- a sostituire, nel corso dello svolgimento del servizio, tempestivamente e con personale parimenti qualificato gli incaricati che per qualsiasi motivo lascino il servizio;
- a garantire la continuità del servizio provvedendo a sostituire, in caso di impedimenti temporanei, gli operatori eventualmente assenti, con personale parimenti idoneo, previa tempestiva comunicazione e-mail all'Ufficio Turismo del Comune di Padova, da effettuarsi al massimo entro le 3 ore successive, pena la comminazione di penale;
- a segnalare tutte le variazioni del personale utilizzato, dimissionario, nuovo assunto e temporaneo, entro 3 giorni dall'avvenuta variazione, con tutti i dati d'identificazione e curriculum vitae personale;
- a individuare tra gli operatori addetti la persona che l'Amministrazione comunale nominerà come agente contabile per la riscossione nelle attività di vendita per conto dell'Amministrazione stessa. L'agente dovrà tenere il registro di cassa; presentare rendiconto di gestione e provvedere al versamento delle somme incassate mensilmente secondo le procedure indicate nel contratto, presentare il conto annuale di gestione redatto ai sensi dell'art.233 del D.Lgs 267/00 per gli adempimenti ad esso connessi a carico dell'Amministrazione comunale;
- ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e dei lavoratori impiegati nel servizio oggetto del presente capitolato le condizioni contrattuali, normative e retributive, corrispondenti ai livelli d'inquadramento dichiarati nell'offerta, non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli eventuali accordi integrativi territoriali, ove esistenti;
- ad attivare il servizio nelle sedi degli sportelli lat non oltre 7 giorni dalla firma del contratto, collaborando, nel caso, al passaggio di consegne da parte dell'attuale gestore del servizio;
- a vigilare e controllare, per la sede lat Pedrocchi, di proprietà comunale, nella quale si svolge il servizio, il buon utilizzo degli impianti elettrici, di distribuzione del gas e termoidraulici nel rispetto delle normative vigenti, segnalando prontamente ogni disfunzione o cattivo funzionamento all'Ufficio Turismo del Comune di Padova; ad accollarsi gli interventi di riparazione e di sostituzione delle attrezzature e impianti che servono ad assicurare l'ordinaria funzionalità delle sedi degli sportelli lat;
- a munirsi di idonea assicurazione per la responsabilità civile verso terzi, con massimale unico per sinistro non inferiore ad €1.000.000,00; €1.000.000,00 per persona; € 1.000.000,00 per danni a cose, al fine di coprirsi contro eventuali rischi di danni provocati agli utenti nell'espletamento dei servizi, intendendosi l'Amministrazione Comunale sollevata da ogni responsabilità. La polizza dovrà essere espressamente stipulata (o estesa) con riferimento all'appalto del servizio oggetto del presente capitolato e dovrà avere una durata pari a quella dell'appalto affidato, con rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Padova. La polizza non libera l'Appaltatore dalle proprie responsabilità, avendo la stessa lo scopo di ulteriore garanzia. La polizza assicurativa, debitamente quietanzata, dovrà essere presentata al Comune di Padova entro la stipula del contratto;
- l'Appaltatore s'impegna per la durata dell'appalto a rispondere dei danni comunque e da chiunque causati all'immobile, agli impianti e altro concessi in uso dall'Amministrazione comunale per lo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato.

Art. 9 Penali

Il Comune di Padova si riserva di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione delle disposizioni a tutela della qualità del servizio e della conformità alle disposizioni di cui al presente capitolato, contrattuali e di legge, secondo il principio della progressione. Sono individuati quali presupposti per l'applicazione di penali le seguenti inadempienze:

- interruzione del servizio per ritardo e/o mancata sostituzione degli operatori addetti alle attività di accoglienza e informazione turistica presso gli sportelli lat, penale di € 200,00 ;
- mancata risposta a telefonate e/o e-mail degli utenti, nel caso di segnalazioni al Comune di Padova superiori a n.6, penale di € 100,00;
- infrazione ai principi di discriminazione, d'imparzialità e di gratuità del servizio reso, penale di € 200,00;
- mancata o parziale realizzazione delle attività, come da modalità previste dal progetto tecnico aggiudicato, penale di € 200,00;
- ritardata/mancata comunicazione dei turni di servizio degli operatori (art.7), penale di € 30,00 ;
- ritardata/mancata presentazione dei report mensili delle attività (artt.4 e 8), penale di € 100,00;
- ritardato e/o mancato inserimento nel piano vendite degli sportelli lat dei prodotti consegnati dall'Ufficio Turismo del Comune di Padova (art.1), penale di € 100,00;
- mancata o incompleta presentazione di dati e relazioni richiesti per gli adempimenti contabili relativi alle vendite (artt.1 e 8), penale di € 100,00.

Il Comune di Padova qualora rilevi elementi atti configurare i presupposti sopra descritti procede alla contestazione scritta, da inviare con Posta Elettronica Certificata (PEC). L'Appaltatore potrà, nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento della contestazione produrre eventuali motivate giustificazioni. Trascorso detto termine, qualora non sia arrivata alcuna controdeduzione o qualora le motivazioni addotte risultassero insufficienti, con atto del Dirigente competente, verranno applicate le penali nella misura sopra stabilita.

Le penali saranno applicate mediante trattenuta sull'importo delle fatture con emissione da parte dell'Appaltatore di note di accredito sulle stesse per un importo pari alle penalità irrogate.

Nel caso in cui l'Appaltatore non dovesse consentire il recupero della penalità, l'Appaltante potrà rivalersi sulla cauzione versata. In tal caso l'Appaltatore dovrà obbligatoriamente reintegrare detta garanzia nei dieci giorni successivi alla ricezione della comunicazione.

Le penali non si applicano qualora l'Appaltatore dimostri che l'inadempienza o il ritardo derivi univocamente da cause non riconducibili a propria trascuratezza od inefficienza. Le penali vengono comminate con provvedimento dirigenziale a valere sui compensi futuri o, in mancanza, sulla cauzione definitiva.

Il Comune di Padova si riserva il diritto di recesso unilaterale dal contratto che verrà stipulato, senza alcun altro onere se non il pagamento per il servizio fino a quel momento reso, mediante semplice comunicazione scritta da inviare con Posta Elettronica Certificata (PEC) nelle seguenti ipotesi:

- alla terza irregolarità accertata, fatte salve comunque la comminazione e trattenuta delle penali, se previste;
- utilizzo improprio di ogni e qualsivoglia notizia o dato di cui l'aggiudicatario sia venuto a conoscenza nell'esercizio dei compiti affidati;
- mancata esecuzione dei servizi secondo le regole della normale correttezza e della buona fede, anche sotto il profilo amministrativo, contabile, assicurativo e previdenziale.

È comunque fatta salva la facoltà del Comune di Padova di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale.

In seguito al recesso, è facoltà del Comune di Padova affidare il servizio al concorrente che segue nella graduatoria di gara con diritto al risarcimento del maggior onere sostenuto.

In caso di recesso, Il Comune di Padova riscuoterà la fideiussione a titolo di risarcimento del danno e addebiterà alla parte inadempiente le maggiori spese sostenute.

E' escluso il recesso unilaterale da parte dell'aggiudicatario.

Art. 10

Salvaguardia dei livelli occupazionali

E' fatto onere alla ditta appaltatrice di assorbire prioritariamente il personale utilizzato per il servizio dalla ditta uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'aggiudicatario per l'esecuzione del servizio.