



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

Protocollo e data come
da segnatura a margine

Allegato B

OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO INFORMAZIONE TURISTICA (I.A.T.) DI CASTELFRANCO VENETO

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

Art. 1 - Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del servizio d'informazione e accoglienza turistica presso l'ufficio I.A.T. del Comune di Castelfranco Veneto, stazione appaltante, le cui attività consistono nell'erogare servizi di front office, assistenza, informazione turistica, promo-commercializzazione, nel seguito specificati, verso tutti gli ospiti che scelgono Castelfranco Veneto 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 le linee guida e gli standard definiti dalla Legge Regionale del Veneto n.11/2013 e sua normativa di dettaglio, disciplinata con DGR 2287/2013 e modificate con DGR 472/2020.

La sede dell'ufficio IAT è presso lo stabile denominato "Palazzetto Preti" sito in via Riccati 11, di proprietà del Comune di Castelfranco Veneto che verrà consegnata mediante apposito atto (da parte del competente ufficio comunale), all'appaltatore nello stato di fatto e di diritto in cui si trova, previa stesura di un apposito verbale, attestante le dotazioni strumentali, i beni mobili e gli impianti, che andrà a costituire parte integrante dell'Atto di Affidamento del servizio.

Art. 2 - Definizione del servizio e attività dell'Ufficio IAT

Il servizio di informazione e accoglienza turistica persegue obiettivi di promozione, valorizzazione e diffusione della conoscenza dell'offerta culturale e turistica territorio del comune di Castelfranco Veneto e dei comuni dell'area castellana. È dunque compito precipuo dell'appaltatore offrire al turista e al visitatore quanti più strumenti possibili per orientarsi sul territorio, conoscerne il patrimonio storico, artistico, etnoantropologico, le attrattive naturalistiche, l'offerta culturale in senso lato, e le attività produttive, comprese le specialità agro-alimentari.

Il servizio in appalto dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente e in conformità con le norme nazionali e regionali in materia di turismo, in particolare la L.R. del Veneto n.11 del 2013 e s.m.i.

L'appaltatore è tenuto ad adeguare le modalità del servizio prestato alle eventuali modifiche e variazioni di legge, nonché alle possibili modifiche della normativa regionale in materia di turismo. L'attività dell'Ufficio IAT dovrà porsi in stretta relazione con gli altri Uffici IAT del territorio provinciale e regionale per garantire al turista un'offerta quanto più possibile ampia e coordinata in un'ottica di cooperazione e integrazione promossa anche dalla legge L.R. 11/2013.

L'Attività dell'Ufficio IAT risponde ai criteri di imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità e pari rappresentatività di tutto il territorio e della sua offerta stabiliti dall'art. 15 della L.R. 11/2013.

L'Ufficio IAT si adopererà anche per il reperimento e la pubblicizzazione dell'offerta turistica accessibile alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive.

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di **CASTELFRANCO VENETO**

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

L'Ufficio IAT e il suo personale, in quanto direttamente associabili all'immagine del territorio, opereranno con professionalità, cortesia e disponibilità, mirando a un costante miglioramento del servizio anche attraverso la ricezione di eventuali suggerimenti e osservazioni critiche provenienti dall'utenza.

L'Ufficio IAT offre un servizio di supporto e consulenza a turisti e visitatori fornendo informazioni, indicazioni, suggerimenti di carattere generale e specifici, dimostrandosi un servizio utile sia al visitatore che deve perfezionare un viaggio o attività già pianificate che a coloro che cercano indicazioni su come impiegare il proprio tempo nel territorio.

L'Ufficio IAT è soggetto a verifica del proprio operato e della qualità dei servizi erogati.

Il servizio erogato dall'Ufficio IAT è totalmente gratuito per l'utenza, e il personale non potrà accettare alcun tipo di compenso se non il corrispettivo dovuto per la vendita di articoli per la quale è stato preliminarmente autorizzato da parte della stazione appaltante.

Nell'ambito della presente capitolato sono definiti quali servizi minimi che l'appaltatore dovrà garantire attraverso la gestione dell'Ufficio IAT, le seguenti attività:

- a) Corrispondenza tradizionale e telematica:
 - Gestire in maniera efficiente e tempestiva le richieste che giungono telefonicamente, via e-mail, via posta ordinaria o tramite i canali social dedicati almeno in lingua italiana e inglese.

- b) Distribuzione di materiale informativo e comunicativo:
 - Assicurare la distribuzione di materiale informativo gratuito e non, sia di tipo cartaceo tradizionale, quali cartine, mappe, depliant e brochure, che in formato digitale (e-publications, pdf, link a siti utili, etc.), relativo al territorio del Comune di Castelfranco Veneto e dei comuni limitrofi nonché ad altre aree provinciali ed extra-provinciali nell'ottica di una collaborazione inter territoriale e con l'obiettivo di fornire il miglior servizio possibile all'utenza.
 - Redigere e aggiornare l'elenco delle manifestazioni e degli eventi, sia mediante l'utilizzo del Destination Management System adottato dalla Regione del Veneto che degli altri canali istituzionali del Comune di Castelfranco Veneto (pagina facebook, sito internet...)
 - Redigere e aggiornare gli elenchi delle attività ricettive, di ristorazione e di altre categorie che si riterrà opportuno, inclusi impianti sportivi e attività ludiche.
 - Redigere e aggiornare il materiale informativo già previsto, o che verrà previsto in futuro, contenente informazioni destinate ad agenzie di viaggio, associazioni, enti e istituti scolastici e di formazione, relative a mobilità pubblica e privata (incluso il noleggio di mezzi), e attività ricettive e di ristorazione, con particolare attenzione a quelle predisposte all'accogliimento di gruppi.
 - Rilevare il numero di utenti e predisporre un prospetto statistico che dia conto di genere, fascia d'età, provenienza, tipologia di richiesta e gradimento del servizio.

- c) Servizi di assistenza a turisti e visitatori:
 - Assistenza nella ricerca di disponibilità delle strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere del territorio, trasporti, mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio comunale, nonché promozione e comunicazione di eventi, manifestazioni e attività da svolgere nel tempo libero.
 - Consultazione del sito www.veneto.eu

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

- 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.
 - Assistenza nella compilazione di sondaggi, moduli informativi, di suggerimento, reclami, che verranno poi inoltrati agli enti e alle attività interessati.
- d) Tra le altre attività che potranno essere implementate e svolte dall'Ufficio IAT vi sono inoltre servizi extra e attività di diversa tipologia quali:
- Attività di vendita di materiale vario pertinente al territorio (pubblicazioni, gadget, prodotti eno gastronomici, etc.)
 - Servizio di biglietteria e prenotazione per attività diverse quali manifestazioni di carattere culturale e sportivo eventuale commercializzare strumenti turistici (card) e materiali promozionali prodotti o promossi dal Comune.
 - Servizio di prenotazione di prodotti turistici di diversa natura disponibili attraverso il "booking and reservation management system" dei DMO, dei Consorzi di promozione turistica e degli altri soggetti abilitati.
 - Organizzazione di eventi e manifestazioni per la promozione del territorio di concerto con l'Amministrazione Comunale.
 - Progetti di valorizzazione turistica di siti comunali anche mediante, sorveglianza, informazione al pubblico, regolamentazione dell'accesso, visite guidate degli stessi di concerto con l'Amministrazione Comunale.
 - Eventuali altri servizi innovativi inseriti nell'offerta e descritti nella proposta tecnica, anche legati forme di turismo sostenibile.

Al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il Comune di Castelfranco Veneto intende consentire iniziative di 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 dello sportello IAT 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 dello sportello IAT una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici (es. guide turistiche, gite); in particolare potrà svolgere, previa autorizzazione del Comune di Castelfranco Veneto su quanto posto in vendita, attività di bookshop, un servizio di vendita cartoline, poster, gadget, materiale librario. 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 itinerari culturali territoriali. È concessa anche la vendita in merchandising legato alle produzioni d'arte locali 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.

Articolo 3 – Licenze e autorizzazioni

Tutte le attività sopra elencate dovranno essere svolte dall'appaltatore secondo le vigenti leggi in materia di commercio e non prima di aver acquisito tutte le necessarie licenze e autorizzazioni.

Articolo 4 – Durata del Contratto, risoluzione del medesimo e penali

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

Il contratto del servizio di cui all'oggetto ha durata dal 05/11/2022 al 04/11/2025 Il concessionario non potrà per alcuna ragione sospendere o modificare tempi e modi del servizio, salvo quanto previsto dall'art. 1460 C.C.

L'appaltatore alla stipula del contratto presenta una cauzione definitiva dell'importo di € 5.000,00. Il Comune di Castelfranco Veneto 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 o ritardata apertura dello sportello, in particolare nelle giornate festive, penale di € 200,00;
- mancata risposta a telefonate e/o e-mail degli utenti, nel caso di segnalazioni al Comune di Castelfranco Veneto 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 € 50,00;
- ritardata/mancata presentazione dei report mensili delle attività (artt.4 e 8), penale di € 100,00;
- ritardato e/o mancato inserimento nel piano vendite dello sportello lat dei prodotti consegnati dall'Ufficio Turismo del Comune di Castelfranco Veneto (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 Castelfranco Veneto 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 o inefficienza. Il Comune di Castelfranco Veneto 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:

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

- 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, previdenziale.

È comunque fatta salva la facoltà del Comune di Castelfranco Veneto 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 Castelfranco Veneto 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 Castelfranco Veneto riscuoterà la fideiussione a titolo di risarcimento del danno e addebiterà alla parte inadempiente le maggiori spese sostenute. È escluso il recesso unilaterale da parte dell'appaltatore.

Articolo 5 – Orari di apertura

L'appaltatore dovrà garantire il seguente orario di apertura al pubblico dell'Ufficio IAT e la presenza durante tale orario di almeno una persona adeguatamente formata e qualificata come indicato nei successivi articoli 7 e 8.

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

lunedì	chiuso
martedì	dalle 09,00 alle 13,00
mercoledì	dalle 09,00 alle 13,00
giovedì	dalle 09,00 alle 13,00
venerdì	dalle 09,00 alle 13,00 dalle 14,00 alle 17,00
sabato	dalle 09,00 alle 13,00 dalle 14,00 alle 17,00
domenica	dalle 09,00 alle 13,00 dalle 14,00 alle 17,00

Articolo 6 – Interruzione del servizio

In caso di sciopero del personale dell'ufficio o di altri eventi che possono influire sul normale espletamento del servizio, il concessionario dovrà darne avviso con anticipo di almeno 48 ore.

Le interruzioni totali del servizio per casi di forza maggiore, adeguatamente documentate, non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo del concessionario che lo stesso non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato.

Articolo 7 – Qualifiche del personale, condizioni contrattuali e codice di comportamento

Il personale in servizio dovrà operare in conformità a quanto stabilito nel presente capitolato, operando con professionalità, cortesia e disponibilità, mirando a un costante miglioramento del servizio anche attraverso la ricezione di eventuali suggerimenti e osservazioni critiche provenienti dall'utenza, dimostrando dunque propensione al rapporto con l'utenza.

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,

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

almeno biennale, acquisite da ciascuna unità di personale che intende impiegare nel servizio, fornendo documentazione relativa e curriculum vitae personale.

In particolare, il personale impiegato presso lo sportello IAT dovrà garantire i servizi in lingua italiana ed inglese (ed eventuali ulteriori lingue straniere), e dovrà avere ed acquisire nel tempo una adeguata 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 Castelfranco Veneto e le principali mete turistiche della Provincia e Regione Veneto;
- fonti informative e loro modalità di consultazione.

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 open-source e applicativi; 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.

Fatto salvo il rispetto del presente capitolato, tutti i rapporti di natura giuridica, economica, normativa e disciplinare tra l'appaltatore e il personale sono di esclusiva competenza dell'appaltatore, il quale dovrà garantire che il personale sia in regola con gli obblighi contrattuali, previdenziali e assicurativi previsti dalla legislazione e dalle normative vigenti.

Il personale impiegato presso l'Ufficio IAT è tenuto al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR 62/2013) e del Codice di comportamento adottato dal Comune di Castelfranco Veneto e reperibile nel sito web istituzionale.

Articolo 8 – 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 Castelfranco Veneto e, per esso, con il Settore Servizi alla Persona al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato da parte degli operatori impiegati nelle attività;
- 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.2;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Comune di Castelfranco Veneto;
- la presentazione di report riepilogativi e la trasmissione degli stessi nei tempi richiesti dal Comune di Castelfranco Veneto;
- la partecipazione ad incontri su invito del Comune di Castelfranco Veneto;
- assicurare l'instaurarsi di una fattiva collaborazione con il Servizio Cultura, Teatro e Turismo del Comune di Castelfranco Veneto per lo scambio tempestivo delle informazioni, la rilevazione di eventuali criticità, la proposta di soluzioni;

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

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

Articolo 9 – Dotazioni informatiche

Gli ambienti dell'Ufficio IAT dispongono attualmente della seguente dotazione informatica:

- n. 1 postazione PC
- n. 1 stampante
- n. 1 connessione internet wi-fi
- n. 1 linea telefonica
- n. 1 telefono cellulare

L'ufficio è collegato in rete e utilizza tutti i principali programmi in uso a livello regionale, tra cui il sistema IDMS. Tale piattaforma è funzionale a tutto il sistema turistico regionale, a beneficio di ogni Ufficio IAT, degli enti pubblici, nonché dei soggetti convenzionati. Rappresenta uno strumento fondamentale per la condivisione delle informazioni relative a manifestazioni ed eventi sul territorio regionale e per la loro promozione e valorizzazione nei siti ufficiali della Provincia, della Regione (www.veneto.eu) e in quelli di soggetti convenzionati; è altresì utilizzato per veicolare informazioni attraverso dispositivi e applicazioni mobile e newsletter tematiche, e comunicare con la stampa generalista e di settore.

Articolo 10 – Spese di gestione dei locali

I locali destinati a sede dell'Ufficio IAT saranno messi a disposizione dell'appaltatore a fronte del pagamento diretto delle spese di pulizie e gestione rifiuti (nonché eventuali utenze telefoniche) i cui corretti pagamenti saranno pertanto a carico dell'appaltatore stesso.

Per il rimborso delle spese sostenute le stesse dovranno essere correttamente rendicontate all'ufficio competente nella misura prevista dal contratto di affidamento.

Le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria saranno a carico del Comune di Castelfranco Veneto Feltre in quanto proprietario dell'immobile.

Articolo 11 – Progetto gestionale

L'Ufficio IAT e il servizio da questo prestato dovranno essere gestiti dall'appaltatore nel rispetto del presente capitolato e dei documenti da esso richiamati, e in attuazione del progetto gestionale presentato in sede di gara.

Articolo 12 – Obblighi e oneri a carico dell'appaltatore

Tutti gli obblighi e gli oneri relativi a Sicurezza ed Igiene derivanti dalla corretta gestione del servizio dell'Ufficio IAT sono a carico dell'appaltatore.

L'appaltatore è tenuto a:

- prestare le attività 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 Castelfranco Veneto verificherà anche in tal senso lo svolgimento delle attività;
- 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



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

dell'appaltatore, che non potrà mai figurare da solo, affiancherà lo stemma del Comune di Castelfranco Veneto

- Custodire i locali dell'Ufficio IAT e assicurare la pulizia di questi e delle aree di pertinenza
- Dotarsi di assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio di tutte le attività previste.
- Rispettare la legislazione e le norme vigenti in materia di sicurezza sul posto di lavoro e prevenzione degli infortuni.
- Munirsi di licenze d'esercizio, autorizzazioni e ogni altra documentazione necessaria all'espletamento dei servizi concordati, in particolare le attività di vendita, sollevando espressamente il Comune di Castelfranco veneto da ogni responsabilità correlata alla gestione delle attività medesime.
- Occuparsi della manutenzione ordinaria delle attrezzature, informatiche e non, assegnate all'Ufficio IAT, in modo tale da riconsegnarle al Comune nelle medesime condizioni di funzionalità, fatta salva l'usura derivante dal loro corretto utilizzo.
- Rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune imputabili al personale impiegato dall'appaltatore nel servizio di Ufficio IAT e di ogni attività correlata.
- Informare tempestivamente il Comune per tutti gli avvenimenti che differiscono dall'attività ordinaria dell'Ufficio IAT
- Segnalare tempestivamente al Comune ogni eventuale opera di manutenzione straordinaria richiesta dagli ambienti o dalla loro dotazione.
- Informare il Comune, ove possibile con congruo anticipo, della presenza di personalità pubbliche e culturali, studiosi di livello universitario o di fama riconosciuta, giornalisti di quotidiani nazionali e internazionali che si sono rivolti all'Ufficio IAT o della cui presenza sul territorio l'Ufficio è venuto a conoscenza.
- Presentare mensilmente il resoconto, 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 delle attività svolte come da art. 2 del presente capitolato.
- Consentire in qualsiasi momento l'accesso ai locali dell'Ufficio IAT al personale del Comune nello svolgimento di attività lavorativa per il Comune medesimo.
- Consentire al Comune, previo comunicazione da inviarsi con anticipo di almeno 48 ore, l'utilizzo dei locali per eventi e attività organizzate dal Comune medesimo.
- 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 Castelfranco Veneto, da effettuarsi al massimo entro le 3 ore successive, pena la comminazione di penale;
- 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;
- Individuare tra gli operatori addetti il coordinatore delle attività di cui all'art.8
- Individuare tra gli operatori addetti la persona che l'Amministrazione comunale nominerà come agente contabile per la riscossione nelle attività di vendita per conto

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di CASTELFRANCO VENETO

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

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;

- 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.

Articolo 13 – Pagamenti

Il Comune di Castelfranco Veneto, per la gestione del servizio in concessione, 05/11/2022 al 04/11/2025 corrisponderà la somma complessiva definita a seguito del ribasso presentato mensilmente a fronte della presentazione di fattura.

Il termine per il pagamento dei corrispettivi è fissato in 30 giorni dalla registrazione al protocollo della relativa fattura.

Articolo 14 – Garanzia e obblighi assicurativi per danno e responsabilità civile verso terzi

L'appaltatore si impegna 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 Castelfranco Veneto. 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 Castelfranco Veneto entro la stipula del contratto.

La polizza dovrà essere espressamente stipulata o estesa con riferimento al servizio oggetto del presente capitolato e dovrà avere una durata minima pari a quella dell'affidamento, con rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Castelfranco Veneto.

Articolo 14 – Cauzione definitiva

L'appaltatore dovrà presentare una cauazione definitiva negli importi e nei modi previsti dal testo vigente dell'art. 103 del D.Lgs. 18/04/2016, n. 50. La cauazione definitiva sarà mantenuta nell'ammontare stabilito per tutta la durata del contratto e verrà reintegrata a mano a mano che su di essa l'appaltatore operi prelievi per fatti connessi con l'esecuzione del contratto stesso. Ove ciò non avvenga entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla lettera di richiesta dell'Amministrazione, sorgerà per quest'ultima il diritto a risolvere automaticamente il contratto, con le conseguenze previste in tali casi. Lo svincolo sarà disposto, a conclusione del contratto, con dichiarazione liberatoria del competente Ufficio Comunale.

Articolo 15 – Spese contrattuali

Tutte le spese contrattuali, diritti di rogito dovuti, bolli e imposte, nessuna esclusa, diretta ed indiretta, sono a totale carico dell'appaltatore

Ufficio referente: Cultura, Teatro e Turismo
Tel. 0423/735661 – 571 - 660 – Fax 0423/735580
Email: teatro@comune.castelfranco-veneto.tv.it

Responsabile dell'istruttoria: Carlo Simioni
Responsabile del procedimento: Gianluca Mastrangelo

Orari Segreteria: da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:30



Città di **CASTELFRANCO VENETO**

Provincia di Treviso

Via F. M. Preti, 36 - 31033 - Castelfranco Veneto, TV - Tel: 0423.73.54 - Fax: 0423.735580

C.F./P.Iva:00481880268 – Sito web: www.comune.castelfrancoveneto.tv.it

Email: info@comune.castelfranco-veneto.tv.it - Pec: comune.castelfrancoveneto.tv@pecveneto.it

Articolo 16 – Divieto di subappalto

È fatto divieto all'appaltatore di appaltare a terzi i servizi previsti dal presente capitolato

Articolo 17 – Controversie e Foro competente

La soluzione di ogni controversia che dovesse insorgere tra il Comune di Castelfranco Veneto e l'appaltatore in ordine all'esecuzione del servizio e non fosse risolta per via bonaria sarà rimessa alla competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria. È esclusa in ogni caso la competenza arbitrale. Il Foro competente in via esclusiva è quello di Treviso.

L'eventuale insorgere di controversie o contenziosi non solleva l'appaltatore dall'obbligo di proseguire il servizio nelle condizioni previste dal presente capitolato.

Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato le parti fanno riferimento, in quanto compatibili, alle norme del Codice Civile e a quelle vigenti in materia di servizi pubblici, nonché alla normativa comunitaria in materia di aggiudicazione di appalti di servizi alla data dell'offerta.