

**PROCEDURA DI AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI  
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (INFOPOINT)  
DELLA CITTA' DI CREMONA**

**CAPITOLATO D'ONERI PRESTAZIONALE**

CIG:A011FB5D30

**Art.1 Oggetto della concessione**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in concessione da parte del Comune di Cremona (di seguito denominato Comune) del servizio di informazione e accoglienza turistica della città di Cremona, da esercitarsi mediante la gestione dell'ufficio Infopoint ubicato in piazza del Comune, 8 – Cremona. L'Infopoint in oggetto, è stato confermato Infopoint standard con decreto di Regione Lombardia n. 8421 del 14/07/2020. Le informazioni e i prodotti turistici forniti dovranno essere conformi a quanto previsto dalla Legge Regione 27/2015 e dal Regolamento attuativo della Regione Lombardia n.9 del 22 novembre 2016.

Il servizio richiesto consiste nell'attività di informazione e promozione relative all'offerta turistica della città di Cremona, del territorio e più in generale della Regione Lombardia, e nell'attività di assistenza e accoglienza dei turisti e dei fruitori che si rivolgono all'Infopoint.

L'attività si divide:

- **front office**: servizi erogati all'utente dal desk dell'Infopoint;
- **back office**: attività di supporto e organizzazione del servizio stesso
- **commercializzazione**: vendita di servizi e prodotti turistici

**FRONT OFFICE**

In particolare l'attività del front office:

- **fornisce informazioni** turistiche (eventi, orari e localizzazioni attrazioni ed eventi, itinerari suggeriti, etc.);
- **offre assistenza** ai turisti anche in lingua straniera;
- **distribuisce materiale** informativo, divulgativo e promozionale dei punti di interesse culturale e turistico e degli eventi della città e del suo territorio e del territorio lombardo. Detto materiale verrà fornito dal Comune di Cremona come specificato all'art. 12.
- Per ogni altro materiale di interesse turistico che verrà distribuito sarà necessaria la preventiva autorizzazione del Comune di Cremona.
- **offre assistenza** turistica anche mediante totem, touchscreen, postazioni self

service e altre tecnologie innovative messe a disposizione dal Comune di Cremona o da altri partner pubblici-privati autorizzati dal Comune di Cremona;

- **assiste** gratuitamente il turista nella ricerca di **disponibilità ricettiva** del territorio, garantendo un'informazione generale e imparziale su tutte le strutture disponibili;
- **raccoglie questionari** di gradimento dell'offerta turistica e li trasmette ogni mese al Comune di Cremona;
- **rileva la provenienza dell'utente** e ne registra il canale d'interesse turistico-culturale, mediante l'applicativo di gestione delle informazioni fornito dal Comune di Cremona e nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati sensibili;
- **gestisce e promuove iniziative** turistiche sostenute dal Comune di Cremona o da altri Enti o Associazioni autorizzati.

Le informazioni turistiche della città, del suo territorio e del territorio lombardo sono svolte secondo criteri di imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità, professionalità e pari rappresentatività, così come prescritto dalla legge regionale 27/2015 (l'art.11 – comma 1).

## **BACK OFFICE**

In particolare il back office

- **gestisce richieste turistiche** in arrivo via mail/telefono riguardanti il capoluogo e il territorio provinciale: propone tour e invia pubblicazioni in formato digitale;
- **promuove e aggiorna la carta dell'accoglienza** del Comune di Cremona denominata "Welcome Card", ne implementa le convenzioni da stipulare con enti, associazioni, fondazioni e operatori turistici del territorio. Il Comune di Cremona metterà a disposizione dell'aggiudicatario adeguato numero di tessere di adesione della Welcome card come specificato all'art.12;
- **presenza a fiere di settore** provinciali e regionali presso l'Infopoint flagship (temporaneo). La presenza alle fiere di settore verrà concordato con il Comune;
- **gestisce gli allestimenti delle vetrine** dell'Infopoint per promuovere eventi e manifestazioni di rilievo turistico organizzate da istituzioni e associazioni del territorio, in accordo con il Comune di Cremona;
- **promuove l'offerta turistica e vende pacchetti turistici**, così come specificato al punto successivo "commercializzazione".

## **COMMERCIALIZZAZIONE**

La norma regionale (LR 27/2015) disciplina i modelli organizzativi e fissa i criteri per l'assegnazione degli spazi dedicati alla promozione e alla commercializzazione di prodotti o servizi (art.1, comma 5, della legge regionale 27/2015 all'art. 6). In particolare stabilisce

che: “Gli Infopoint individuano modelli organizzativi che garantiscano l'autonomia gestionale e finanziaria. I costi di gestione possono essere coperti da risorse dei soci, di sponsor e dalla commercializzazione di prodotti o servizi”.

Di seguito si suggeriscono a titolo indicativo e non esaustivo le attività di promocommercializzazione a carico dell'aggiudicatario.

- vendita della “Welcome Card”, carta dell'accoglienza della città che comprende servizi turistici, riduzione per l'ingresso ai monumenti cittadini e sconti nei negozi, ristoranti e operatori turistici della città. Il prezzo della Welcome Card sarà stabilito dall'Aggiudicatario rispetto ai contenuti proposti e previa valutazione del Comune di Cremona;
- visite guidate alla città e al territorio su prenotazione o su richiesta estemporanea attraverso l'utilizzo di guide turistiche abilitate ai sensi della legge regionale vigente. A questo proposito si specifica che l'aggiudicatario gestirà in autonomia tutte le richieste dei servizi guidati richiesti dagli utenti all'Infopoint;
- servizio di biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli e manifestazioni organizzati nel capoluogo e nel territorio regionale da enti e istituzioni locali autorizzati anche attraverso la costituzione di partnership;
- servizio prenotazioni di ristoranti, strutture ricettive, trasporti o altri titoli di accesso per servizi turistici;
- vendita abbonamento Card Musei Lombardia. Questa attività non comporta un guadagno diretto all'Aggiudicatario, ma inserisce l'Infopoint in un circuito di luoghi abilitati per reperire l'abbonamento, favorendo il flusso di potenziali utenti/clienti;
- tesseramento online Associazione Italiana Alberghi della Gioventù (AIG). Anche per questa tipologia di vendita, l'Aggiudicatario non avrà guadagni diretti, ma vale l'opportunità di visibilità indicata al punto precedente;
- promozione e commercializzazione di pacchetti turistici per turismo individuale e gruppi in entrata - anche personalizzati per target turismo musicale (orchestre, gruppi musicali, musicisti individuali che intendono esibirsi a Cremona e seguire brevi corsi formativi in città) da gestire, in base alla normativa vigente, in collaborazione con un'agenzia di viaggio operante nell'incoming. L'aggiudicatario potrà stipulare accordi con diverse agenzie di viaggio purché operante nell'incoming;
- vendita di prodotti legati all'artigianato, guide, pubblicazioni di interesse turistico e gadget turistici previa autorizzazione del committente, sulla base di accordi con il Comune di Cremona o enti e associazioni autorizzati dal Comune stesso.

L'attività commerciale dovrà essere organizzata direttamente dall'aggiudicatario che dovrà

dotarsi di idonea strumentazione, se necessario, a sue spese. L'aggiudicatario dovrà inoltrare trimestralmente al Comune di Cremona una esaustiva relazione sull'andamento delle vendite presso l'Infopoint.

Si riportano di seguito, per una valutazione sulla potenzialità del traffico turistico, i dati dei flussi di visitatori all'Infopoint nel quinquennio 2018-2023, in modo che si possa desumere l'andamento pre e post pandemia :

- anno 2018 - italiani 50.138; stranieri 13.794 - totale 63.932
- anno 2019 - italiani 51.866; stranieri 15.830 - totale 67.696
- anno 2020 - italiani 6.082; stranieri 1.115 - totale 7.197
- anno 2021 - italiani 16.404; stranieri 4.024 - totale 20.428
- anno 2022 - italiani 22.611; stranieri 6.773 - totale 29.384
- anno 2023 (primo semestre) – italiani 1784 – stranieri 1354 – totale 3.138

## **Art. 2 Requisiti minimi di accesso**

E' ritenuto imprescindibile per l'affidamento del servizio il possesso dei seguenti requisiti, da dimostrare con idonea certificazione:

1. iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura con i seguenti codici ATECO:G 47.78.36, N 77.29.90, N 79.90.19, N 79.90.20, P 85,52.09, R 90.02.09;
2. aver realizzato un fatturato specifico (desumibile da contratti sottoscritti con soggetti terzi) medio annuo nella gestione del servizio oggetto della concessione riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili non inferiore ad € 30.000,00 (al netto dell'Iva);
3. Esperienza nell'ultimo triennio nella gestione di un Infopoint Turistico riconosciuto dalle Regioni di competenza o in servizi di accoglienza e informazione turistica;
4. essere in grado di svolgere attività di agenzia di viaggio o di tour operator ai sensi della LR 27/2015 anche con la forma prevista dall'art.104 del D.Lgs.36/2023 (Avvalimento).

## **Art. 3 Durata della concessione**

La concessione avrà la durata di 60 mesi, dall'1/1/2024 al 31/12/2028. Non sono ammesse proroghe della concessione in oggetto ai sensi dell'art.178 del D.Lgs.36/2023, salvo quanto previsto dall'art.15 del presente capitolato d'onere prestazionale.

## **Art. 4 Valore economico della concessione**

Il valore della concessione è pari a € 544.000,00 al netto di IVA nei termini di legge, come da Piano Economico Finanziario (PEF) elaborato dall'Amministrazione e reso disponibile

tra la documentazione di gara. Il valore della convenzione che sarà stipulata tra il Comune e il Concessionario e le condizioni economiche che lo regoleranno, saranno desunti dal PEF presentato in sede di gara all'aggiudicatario.

Non è previsto alcun contributo a favore dell'aggiudicatario per l'espletamento del servizio.

Il Comune si accolla le spese per le seguenti voci:

- utenze elettrica, riscaldamento, telefoniche e collegamento internet;
- spese di pulizia dei locali;
- TARI;
- materiale promozionale;
- assicurazione ed estintori.

### **Art. 5 Canone concessorio**

Il canone concessorio annuo, a base di gara è pari a € 1.000,00 (+IVA) e verrà pagato in un'unica rata, la prima alla stipula del contratto.

### **Art.6 Personale impiegato nella gestione dell'Infopoint e clausola sociale**

Il personale impiegato nella gestione dell'Infopoint, ai sensi di quanto indicato nell'allegato A della D.g.r. 16 dicembre 2019 - n. XI/2651, dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- titolo di studio non inferiore al diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- per il solo personale impiegato alla gestione delle attività di front office, certificazione delle competenze della lingua inglese non inferiore al livello B2 della scala QCER. In alternativa alla certificazione sarà riconosciuto valido il diploma di laurea in lingue/interpretariato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, laurea (anche triennale) in lingue e letterature straniere, mediazione linguistica con indirizzo turistico, scienze linguistiche e letterature straniere;
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici (sistema Operativo Windows, programmi di gestione dell'applicativo Office, browser per il web e la posta elettronica) e saper pubblicare post, immagini e video sui principali Social Network;
- ottima conoscenza del territorio comunale e provinciale e una buona conoscenza del territorio lombardo suffragato da idonea documentazione.

Il concessionario dovrà consegnare un elenco degli addetti alla gestione delle attività di front office in possesso dei summenzionati requisiti.

In corso di esecuzione contrattuale, l'aggiudicatario può sostituire/integrare il personale impiegato con altro idoneo, comunicandolo al Comune con un preavviso di almeno 15

giorni lavorativi, salvo cause di forza maggiore che rendano impossibile rispettare suddetto preavviso; l'aggiudicatario provvederà a trasmettere al Comune il CV del nuovo personale, per ottenere il nulla osta alla sostituzione; anche in tal caso, il Comune può chiedere la sostituzione del candidato ove non sia in possesso dei requisiti previsti.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali e previdenziali inerenti al personale sono a carico della ditta aggiudicataria, la quale ne è la sola responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'amministrazione e di ogni indennizzo. L'aggiudicatario, pertanto, dovrà assicurare il servizio con proprio personale e si impegna, partecipando alla presente gara, a rispettare tutti gli obblighi di legge in materia di assicurazioni sociali, previdenziali ed infortunistiche verso gli addetti ai servizi in oggetto e, libera sin da ora il Comune da qualsiasi responsabilità per eventuali infortuni o per ogni altro danno in conseguenza dell'espletamento dei servizi stessi.

L'aggiudicatario si impegna altresì a garantire a tutti gli addetti, durante l'esecuzione della concessione, il trattamento economico e normativo previsto dal contratto collettivo di lavoro vigente per la categoria di appartenenza e ad osservare qualsiasi norma, indirizzo o regolamento, in materia di lavoro.

Ai sensi degli artt. 11 e 57 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, l'aggiudicatario è tenuto al rispetto del contratto nazionale e territoriale in vigore per il settore connesso all'attività oggetto della concessione (Federculture), al rispetto delle disposizioni di legge in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, all'osservanza di tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale. L'aggiudicatario garantisce la stabilità occupazionale del personale impiegato, e procede prioritariamente all'assunzione del personale già in forza nelle imprese cessanti garantendo il mantenimento dell'inquadramento e in generale dei diritti maturati dal personale in servizio a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione prescelta dall'aggiudicatario subentrante.

L'aggiudicatario è inoltre tenuto ad adottare ogni misura orientata a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

### **Art. 7 Procedura di gara e criteri di aggiudicazione**

L'appalto sarà aggiudicato mediante procedura negoziata, ai sensi art 187 DLgs 36/2023 e valutato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 108 del D.Lgs. 36/2023), individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo .

Si aggiudicherà la gara il soggetto la cui offerta avrà ottenuto il punteggio più alto, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
Offerta tecnica	90
Offerta economica	10
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Il punteggio dell'**offerta tecnica** è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi. Gli stessi sono tutti di tipo tabellare, ossia punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto, come meglio specificato nel successivo articolo 7.

	<b>Criteri</b>	<b>Max punti T</b>
1	Premialità per livello di conoscenza linguistica oltre il requisito minimo	25
2	Esperienza nel campo dell'accoglienza e informazione turistica	40
3	Attivazione Infopoint temporanei	10
4	Fornitura visite guidate gratuite	15
	<b>TOTALE</b>	<b>90</b>

Per quanto riguarda l'**offerta economica**, il concorrente dovrà presentare una offerta in rialzo sul canone di concessione a base di gara, stabilito in € 5.000,00 al netto di IVA (corrispondente a €1.000,00 al netto di IVA annui).

Il punteggio massimo attribuibile di 10 punti verrà assegnato con la seguente formula:

$$\text{punteggio concorrente i-esimo} = \frac{\% \text{ di rialzo offerta da concorrente i-esimo}}{\% \text{ max di rialzo offerta tra i concorrenti}} \times 10$$

Terminata l'attribuzione, in relazione a ciascuna offerta, dei punteggi all'offerta tecnica ed economica, si procederà al calcolo del punteggio totale conseguito, sulla base della seguente formula:

$$P_{\text{tot}} = P_t + P_e$$

dove:

$P_{\text{tot}}$  = punteggio totale

$P_t$  = punteggio conseguito nell'offerta tecnica

$P_e$  = punteggio conseguito nell'offerta economica

Si precisa inoltre che:

- si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta (economica e tecnica) valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente, con riserva di non aggiudicare;
- in caso di parità del punteggio finale, si aggiudicherà il servizio all'impresa che ha ottenuto il miglior punteggio per l'offerta tecnica;
- in caso di parità assoluta (ossia in caso di parità sia sotto il profilo dell'offerta tecnica che di quella economica), si aggiudicherà il servizio all'impresa che ha ottenuto il miglior punteggio nel criterio tecnico 2 dell'offerta tecnica "Esperienza nel campo dell'accoglienza e informazione turistica".

### **Art. 8 – Elementi di valutazione e ponderazione attribuita**

Per la valutazione degli elementi inerenti l'offerta tecnica, il concorrente dovrà presentare una scheda per ognuno dei 4 criteri tecnici indicati nel presente articolo, avendo riguardo agli aspetti di seguito indicati.

#### **1) Premialità per livello di conoscenza linguistica per tutto il personale coinvolto nella gestione dell'Infopont (punteggio massimo attribuibile =25)**

Verranno riconosciuti 5 punti per ogni lingua straniera – esclusa la lingua inglese degli operatori coinvolti alle attività di front office (requisito obbligatorio) - conosciuta da ogni operatore coinvolto nella gestione del servizio Infopoint che risulti da idonea certificazione pari o superiore al livello B2 della scala QCER. In alternativa alla certificazione sarà riconosciuto valido il diploma di laurea in lingue/interpretariato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, laurea (anche triennale) in lingue e letterature straniere, mediazione linguistica con indirizzo turistico, scienze linguistiche e letterature straniere.

Il punteggio massimo attribuibile è di 25 punti: l'eventuale eccedenza non verrà valorizzata.

#### **2) Esperienza nel campo dell'accoglienza e informazione turistica (punteggio massimo attribuibile = 40)**

Il concorrente deve presentare l'esperienza maturata dai propri collaboratori (o dal proprio personale) nell'ambito dell'accoglienza e dell'informazione turistica: il "servizio di accoglienza turistica" è inteso come servizio erogato presso un Infopoint Turistico riconosciuto dalle Regioni di competenza o presso strutture di accoglienza e informazione turistica.

Verrà inoltre attribuito punteggio anche ad ogni operatore impiegato nel servizio in possesso della abilitazione di guida turistica rilasciata ai sensi della normativa vigente.

I dati da indicare sono:

1. breve descrizione del servizio svolto,
2. soggetto per cui è stato prestato il servizio,
3. durata del servizio
4. certificazione dell'esame abilitante dell'esercizio di guida turistica

Il punteggio verrà assegnato con le seguenti modalità:

Per ogni operatore: ad ogni mese di esperienza maturata come addetto all'accoglienza turistica che supera il requisito minimo (36 mesi): 0,5 punti

Per ogni operatore che possiede abilitazione guida turistica 3 punti

Il punteggio massimo attribuibile è di 40 punti: l'eventuale eccedenza non verrà valorizzata.

### **3) Attivazione Infopoint temporanei (punteggio massimo attribuibile = 10)**

In occasione di fiere internazionali e di grandi eventi estemporanei, il Comune di Cremona potrà attivare un punto di informazione e accoglienza turistica temporaneo. Sarà oggetto di valutazione la disponibilità da parte del concorrente a garantire il servizio aggiuntivo di Infopoint temporaneo presso le sedi temporanee. Se attivato, il servizio Infopoint temporaneo dovrà essere garantito in aggiunta all'apertura dell'Infopoint, sede centrale, e il Concessionario dovrà prevedere la copertura del servizio Infopoint temporaneo di norma per 8 ore giornaliere con il presidio della postazione di una persona.

Relativamente al presente criterio, l'attribuzione del punteggio avverrà con le seguenti modalità:

Attivazione di n. giornate Infopoint temporaneo:

- da 1 a 6 giornate 2 punti
- Da 7 giornate a 10 4 punti
- Da 11 giornate a 15 8 punti
- Da 16 giornate a 20 10 punti

### **5 – Fornitura visite guidate gratuite (massimo punteggio attribuibile = 15)**

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un certo numero di visite guidate all'anno per l'accompagnamento di ospiti in visita alla città. Il servizio di visita dovrà essere erogato sia a persone singole che a gruppi non superiori alle 30 unità e avrà una durata massima di 1 ora e 30 minuti. La visita guidata dovrà essere limitata al centro storico, non prevederà biglietti di ingresso a carico dell'aggiudicatario e dovrà essere erogata in lingua italiana o inglese. Il numero di servizi di guida turistica offerti si intendono per ogni anno solare della durata del contratto.

Il punteggio verrà assegnato con le seguenti modalità:

Per ogni servizio di guida gratuito offerto fino ad un massimo di n.15 visite 1 punto guidate all'anno

### **Art. 9 Offerte anormalmente basse**

Il Comune valuterà la congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal presente capitolato.

In caso di anomalia dell'offerta, il Comune ne richiederà le giustificazioni all'offerente (art. 110 del Decreto Legislativo n. 36/2023).

### **Art. 10 Luogo di svolgimento dei servizi**

I locali presso i quali dovranno essere svolti i servizi sono di proprietà del Comune di Cremona e sono ubicati in Piazza del Comune, 5 – Cremona, come definiti nella mappa allegata.

Più precisamente si tratta tre ambienti al piano terra completamente arredati: il front office con accesso per il pubblico al pubblico in Piazza del Comune 5, e due stanze contigue non accessibili al pubblico. Si mette a disposizione – in maniera non esclusiva - anche un locale (ex book shop) con accesso da cortile Federico II da adibirsi a magazzino.

L'arredo ligneo storico del front office è tutelato ai sensi del D.Lgs n. 42/2004: si tratta del mobilio ad uso della farmacia del 1789, opera dell'ebanista Paolo Moschini.

Il Concessionario si obbliga ad utilizzare gli immobili con diligenza, secondo la propria destinazione, esclusivamente per le finalità e le attività previste dal presente Capitolato, nel pieno rispetto di tutte le normative e disposizioni vigenti in materia

Il Concessionario si assume inoltre piena responsabilità per eventuali danni, comunque derivanti dall'uso dello spazio in concessione, anche nei confronti di terzi e di cose appartenenti a terzi.

Alla scadenza del contratto di Concessione, o in caso di revoca anticipata o di risoluzione dello stesso, gli immobili affidati al Concessionario dovranno essere lasciati liberi da cose e persone entro il termine di 30 (trenta) giorni consecutivi dal ricevimento della relativa comunicazione e riconsegnati al Comune di Cremona, unitamente agli impianti e ai beni mobili, nel medesimo stato in cui gli sono stati affidati, salvo il naturale deterioramento derivante dall'uso.

Si precisa che l'inosservanza del termine assegnato per la restituzione dell'immobile è considerata grave inadempienza contrattuale che darà luogo all'applicazione di penali e al

legittimo incameramento della cauzione definitiva fino al momento del riacquisto del possesso da parte della stazione concedente.

### **Art. 11 Orario di apertura dell'Infopoint**

L'Infopoint dovrà assicurare un orario di apertura al pubblico di almeno 56 ore settimanali, compresi i giorni festivi come previsto nel regolamento regionale 2017. L'orario complessivo dovrà essere concordato, semestralmente, con il Comune di Cremona compilando uno schema che riporterà il calendario di apertura dell'Infopoint e il nominativo dell'operatore che sarà di massima impiegato.

Maggiore disponibilità deve essere assicurata in occasione di periodi di maggior afflusso di turisti con aperture straordinarie anche in orario serale. Nei periodi dell'anno di bassa stagione è ammessa un'apertura ridotta da concordare con il Comune. La riduzione dell'orario dovrà comunque garantire un'apertura dell'Infopoint di almeno 45 ore alla settimana e non potrà essere applicata per un tempo superiore a 16 settimane in un anno.

All'Infopoint deve essere assicurata di norma la presenza di:

- almeno 1 addetto all'accoglienza dal lunedì al venerdì
- di 2 addetti il sabato e la domenica (salvo se ricadono nel periodo di riduzione dell'orario) e nelle festività infrasettimanali.

L'infopoint è chiuso nei giorni di Natale e Capodanno.

### **Art. 12 Oneri a carico del Comune di Cremona**

Per lo svolgimento delle attività di cui all'1, il Comune di Cremona concede a titolo gratuito:

- l'uso dei locali dell'Infopoint, ubicato in piazza del Comune 5 e precisamente gli uffici posti al piano terra completamente arredati: ufficio di front office di accesso al pubblico, le due stanze dedicate al back office, l'uso dei servizi igienici al primo piano e l'accesso dell'ex book shop in cortile Federico II adibito a magazzino. Il concessionario dovrà trattare con il massimo riguardo l'arredo storico tutelato ai sensi del D.Lgs n. 42/2004 (ex farmacia del 1789 dell'ebanista Paolo Moschini) posto nel front office;
- la disponibilità di un PC e un notebook: ogni ulteriore strumentazione informatica sarà a carico dell'aggiudicatario. Tali dispositivi informatici saranno messi a disposizione dal Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona, saranno inventariati e idonei all'attività richiesta e dovranno essere utilizzati dal personale dell'aggiudicatario nel rispetto delle policy informatiche dell'ente (che verranno successivamente condivise), valide equamente per dipendenti e utenti collaboratori esterni. All'aggiudicatario non sarà possibile accedere alla rete LAN dell'Ente con dispositivi propri fatto salvo accordi specifici da valutare con il Servizio ICT

dell'Ente.

- La connessione internet e alla rete LAN interna dell'Ente per l'accesso ai dati condivisi e la connessione WiFi per il pubblico;
- la disponibilità di una stampante multifunzione;
- l'assicurazione dei locali, le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli immobili e degli impianti che si rendessero necessarie;
- pulizie dei locali come da capitolato del contratto in essere del Comune di Cremona per gli uffici comunali;
- le spese per le utenze relative all'ufficio (illuminazione, acqua, riscaldamento, utenze telefoniche);
- affiancamento pari a 30 giorni dall'avvio di gestione, a decorrere dal 2 gennaio 2024 e per periodi ulteriori se necessari e concordati, a fronte di particolare richiesta dell'aggiudicatario;
- la fornitura annuale di n° 10.000 cartine a strappo multilingue della città di Cremona; n° 30.000 percorsi tematici della città di Cremona (10.000 italiano, 5.000 inglese, 5.000 francese, 5.000 tedesco, 2.500 in russo e 2.500 in cinese). I quantitativi verranno ripristinati ad inizio di ogni anno.
- la fornitura delle necessarie welcome card
- tutti materiali/prodotti promozionali della città di Cremona e del suo territorio realizzati durante il periodo della concessione. L'Aggiudicatario potrà realizzare a proprie spese ulteriori copie del materiale promozionale messo a disposizione, utilizzando gli impianti stampa forniti dal Comune. Il materiale messo a disposizione gratuitamente dovrà essere usato esclusivamente per le richieste dei turisti che accederanno all'Infopoint.

### **Art. 13 Oneri a carico del concessionario**

Il concessionario corrisponde in due rate semestrali il canone concessorio dovuto con le modalità specificate nel contratto.

Il concessionario si fa carico:

- della presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi e in possesso dei requisiti così come previsto dall'art.6, provvedendo in caso all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo o che il Comune giudicasse non adatti al corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- di individuare la persona che lo rappresenterà nei rapporti con il Comune in tutti gli aspetti relativi alla gestione e all'organizzazione del servizio;
- di garantire puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati;

- di rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza e prevenzione infortuni;
- di adottare tutti i provvedimenti e le cautele atte ad evitare danni alle persone e/o alle cose nella conduzione e nella gestione del servizio affidato;
- di garantire il servizio di informazione e accoglienza turistica dell'Infopoint di Cremona per tutto il periodo della concessione;
- di rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi, come meglio specificati all'art. 6;
- di provvedere a stipulare a propria cura e spese, presso una compagnia di primaria importanza, apposita polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi – compreso il Comune di Cremona - e prestatori d'opera (RCT/RCO) per la copertura dei rischi derivanti dalla gestione del servizio stesso per un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per sinistro. La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata della concessione e dovrà prevedere l'inserimento del presente dicitura a favore del Comune di Cremona:

*“la presente polizza si intende stipulata anche a copertura della responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera derivante all'Assicurato per l'esercizio delle attività afferenti*

*La compagnia di assicurazione pertanto si obbliga a:*

- *notificare al Comune di Cremona a mezzo lettera raccomandata o PEC all'indirizzo (protocollo@comunedicremona.legalmail.it) tutte le eventuali circostanze che menomassero o potessero menomare la validità ed efficacia dell'assicurazione;*
- *notificare al Comune di Cremona a mezzo lettera raccomandata o PEC (protocollo@comunedicremona.legalmail.it) il mancato rinnovo della copertura assicurativa da parte del Contraente/Assicurato ad ogni scadenza annuale;*
- *notificare al Comune di Cremona a mezzo lettera raccomandata o PEC (protocollo@comunedicremona.legalmail.it) il mancato pagamento, da parte del Contraente/Assicurato, dei premi tutti di assicurazione;*
- *a considerare valida ed efficace, limitatamente alle responsabilità afferenti il contratto in oggetto, la polizza in corso fino a quando non siano trascorsi 30 giorni dalla data in cui la lettera raccomandata o PEC sopra accennata sia stata ricevuta dal Comune”.*

Copia conforme di tale polizza dovrà essere presentata all'amministrazione comunale prima dell'inizio del servizio.

Al fine di consentire il controllo del Comune sulla gestione del servizio, il Concessionario deve presentare al Servizio Turismo:

a) con cadenza mensile

- n° di accessi all'infopoint
- n° questionari raccolti
- % di risposte a e-mail di richieste informazioni standard entro le 24 h
- % di risposte a e-mail di richieste complesse entro 7 gg
- n° visite turistiche effettuate

b) entro il 31 maggio di ogni anno:

- il bilancio consuntivo di gestione relativo all'anno solare precedente, che dovrà comprendere tutte le entrate e le uscite in dettaglio (a titolo meramente esemplificativo: tra le spese dovranno essere evidenziate quelle relative ai costi del personale e degli acquisti, tra le entrate quelle relative alla vendita al dettaglio, quelle per servizi di guida turistica, per intermediazione);
- una relazione sulla gestione che evidenzii criticità e punti di forza.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, durante la gestione, la documentazione giustificativa relativa alle spese sostenute

#### **ART. 14 Rischio imprenditoriale**

Il Concessionario si assumerà, con le modalità descritte, il rischio imprenditoriale sulla copertura dei costi per la realizzazione di quanto previsto nell'oggetto di concessione.

Si prevede che tale importo venga coperto dai proventi ricavati dalle attività. Nel caso tali introiti risultassero minori di quelli previsti dal piano economico, la differenza realizzata per il concorso alla copertura dei costi sarà ad esclusivo carico del Concessionario.

#### **ART. 15 Revisione del contratto di concessione**

Al verificarsi di eventi sopravvenuti straordinari e imprevedibili, ivi compreso il mutamento della normativa o della regolazione di riferimento, purché non imputabili al concessionario, che incidano in modo significativo sull'equilibrio economico-finanziario dell'operazione, il concessionario può chiedere la revisione del contratto nella misura strettamente necessaria a ricondurlo ai livelli di equilibrio e di traslazione del rischio pattuiti al momento della conclusione del contratto (art.192 D.Lgs.36/2023).

#### **Art. 16 Documento Unico Valutazione Rischi (DUVRI)**

Il concedente ha redatto il DUVRI ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008: gli oneri complessivi per la sicurezza sono pari a € 1.500 (IVA esclusa).

### **Art. 17 Penalità**

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato e dal contratto, l'Amministrazione invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate, con raccomandata a/r ovvero tramite pec o fax. La ditta ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della lettera di contestazione. Se le giustificazioni eventualmente addotte dal concessionario non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- per la mancata esecuzione della prestazione richiesta, penale giornaliera pari a € 200,00, oltre al costo sostenuto dall'Amministrazione per far eseguire ad altri il mancato servizio;
- per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al termine stabilito per l'esecuzione del servizio, penale pari ad € 50,00;
- per ogni altra inadempienza rispetto a quanto previsto dal presente capitolato, penale pari ad € 200,00;
- per ogni requisito non adeguato relativo alle lingue straniere dichiarate rilevato dal Committente durante tutto il periodo di svolgimento del servizio € 1.000,00;

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte del concessionario, segnalati per iscritto dal direttore del Settore Cultura e Turismo sarà facoltà del Comune risolvere il contratto stipulato, oltre, naturalmente, al recupero delle penali, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso il servizio venga effettuato.

### **Art. 18 Stipulazione del contratto e relative spese**

La ditta che risulterà aggiudicataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente. Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico del concessionario del servizio in oggetto.

### **Art. 19 Cauzione e garanzie**

Il concessionario, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, prima della stipula del relativo contratto, è obbligato a costituire una garanzia definitiva pari al 5% dell'importo contrattuale, come previsto dall'art. 53, c. 4 del D. Lgs. n. 36/2023.

### **Art. 20 Risoluzione e recesso della concessione**

Il Comune di Cremona può dichiarare risolta la concessione o recedere dal contratto di

concessione prima della scadenza nel caso in cui si costituisca la Destination Management Organization (DMO), in quanto le funzioni esercitate dall'Infopoint Turistico passano alla nuova struttura (DMO). Rimangono attive le norme di salvaguardie specificate all'art.6. In questo caso nessun indennizzo è dovuto al concessionario.

Il Comune di Cremona può dichiarare inoltre risolta la concessione o recedere dal contratto di concessione nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 190 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36.

Si darà altresì corso alla risoluzione immediata del rapporto ove venga accertata la mancata esecuzione degli impegni assunti in sede di offerta che oggetto di valutazione tecnica.

### **Art. 21 Cessione della concessione**

È vietata la cessione, totale o parziale, della concessione. Ogni atto contrario è nullo.

### **Art. 22 Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, patto etico e patto di integrità**

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, gli obblighi di condotta previsti da tale decreto e dal "*Codice di comportamento dei dipendenti del Comune*" approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 14 del 30 gennaio 2014 - entrambi pubblicati sul sito istituzionale del Comune - sono estesi nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo delle imprese esecutrici di appalti in favore dell'appaltante.

Il concessionario si impegna a rispettare gli obblighi di comportamento da essi prescritti e si obbliga a metterli, a sua volta, a disposizione di tutti i soggetti che, in concreto, svolgeranno attività in favore del concedente (sia *in loco* che non), responsabilizzando gli stessi con gli strumenti ritenuti adeguati.

Inoltre, ai sensi art. 53, comma 16-ter del D.Lgs n. 165/2001, i dipendenti che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

Il concessionario si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dal "Patto etico per la qualità e la tutela del lavoro negli appalti, servizi e forniture del Comune di Cremona" approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 297 del 19/12/2018.

È fatto in proposito espresso riferimento al "Protocollo d'intesa per la qualità e la tutela del lavoro negli appalti, servizi e forniture del Comune di Cremona" - in seguito per brevità "Patto etico", sottoscritto in data 21/12/2018 con CGIL - Cremona, CISL Asse del Po e UIL e acquisito al n.112 di Prot. Generale del Comune di Cremona in data 21 gennaio 2019 (approvato con deliberazione di Giunta Comunale 297/94984 del 19/12/2018 in atti del Comune di Cremona), al fine di rendere vincolanti nei confronti del concessionario le prescrizioni in esso contenute.

Il testo del patto etico è consultabile sul sito del Comune di Cremona al link:

<https://www.comune.cremona.it/servizionline/attiamministrativi/dettaglio-deliberazione-giunta/369323> e con la presentazione dell'istanza a partecipare il concessionario dichiarerà di averne preso visione, impegnandosi a accettarne e rispettarne il contenuto.

L'operatore economico accetta il Patto di Integrità in materia di Contratti Pubblici del Comune di Cremona, approvato con la deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 16/05/2018 consultabile sul sito del Comune di Cremona al link:

<https://www.comune.cremona.it/servizionline/attiamministrativi/dettaglio-deliberazione-giunta/359720> e si impegna ad accettarne le prescrizioni.

### **Art. 23 Controversie**

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia della concessione tra l'Amministrazione concedente e il concessionario saranno demandate al Foro competente, ossia al Tribunale di Cremona.

Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione della presente concessione è esclusa la competenza arbitrale.

### **Art. 24 Normativa antimafia**

L'affidamento dei servizi oggetto del presente Capitolato di appalto resta subordinato al rispetto delle vigenti disposizioni in materia di prevenzione per la lotta alla delinquenza mafiosa, con particolare riferimento al D.lgs. 159/2011.

La stipula del contratto è sottoposta alla condizione sospensiva dell'esito positivo dei controlli sull'appaltatore.

### **Art. 25 Trattamento dati**

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30

giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo, il concessionario, quale titolare del trattamento dei dati forniti in risposta alla presente procedura o comunque raccolti a tale scopo, informa che tali dati verranno utilizzati unicamente ai fini della partecipazione alla procedura medesima e delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dal titolare designati per il trattamento dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti terzi fornitori di servizi per il titolare, o comunque ad esso legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela del titolare, in sede stragiudiziale e giudiziale;
- ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario, per obbligo di legge o di regolamento, comunicare i dati personali ai fini dell'affidamento e dell'aggiudicazione del contratto.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'ente solo nel rispetto di quanto

previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

I dati vengono trattati i dati vengono trattati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati.

Il periodo di trattamento è correlato alla durata della procedura di affidamento di aggiudicazione della concessione.

La data di cessazione del trattamento, per le finalità di cui sopra, coincide con stipulazione del contratto a seguito della quale il titolare procederà alla archiviazione dei dati della procedura di affidamento, conformemente alle disposizioni vigenti, fatto salvo i dati personali da allegare al contratto medesimo.

Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono pertanto il loro consenso al predetto trattamento.

Con separato provvedimento, l'operatore economico aggiudicatario sarà nominato "responsabile del trattamento dei dati" per le attività collegate con l'esecuzione dell'appalto. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n.196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al Comune di Cremona.

Il Titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa è Comune di Cremona, con sede in Cremona, Piazza del Comune 8, cap. 26100. nella persona del Sindaco pro tempore, con sede in Cremona, Piazza del Comune 8, cap. 26100 - Responsabile per la protezione dati personali, contattabile presso [responsabile.protezionedati@comune.cremona.it](mailto:responsabile.protezionedati@comune.cremona.it)

## **Art. 26 Richiami normativi**

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato e della lettera di invito.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato si applicano le norme del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 , le normative e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale e comunitaria, in quanto applicabili e compatibili.