



COMUNE DI FIRENZE
DIREZIONE ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO
Servizio Promozione Economica Turistica e Lavoro

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

INDICE

Parte I - Oggetto e durata del contratto	4
Art. 1 - Oggetto	4
Art. 2 - Durata del contratto e corrispettivo del servizio	5
Parte II - Servizi di accoglienza e informazione turistica	6
Art. 3 - Luoghi di svolgimento dei servizi	6
Art. 4 - Termini e modalità di svolgimento dei servizi di informazione e accoglienza turistica	6
Art. 5 - Gestione degli sportelli di accoglienza ed informazione turistica (attività di front office)	7
Art.6 - Attività di back office	10
Art. 7 - Variazioni nell'articolazione dei servizi e nell'organizzazione degli uffici	15
Parte III - Attività commerciali, di servizio e di promozione	15
Art. 8 - Attività promozionali, commerciali e di servizi per conto dell'Amministrazione comunale	15
Art. 9- Concessione spazi commerciali	17
Parte IV – Il Personale addetto ai servizi di accoglienza ed informazione turistica (front office e back office)	19
Art. 10 -Piano del personale addetto ai servizi	19
Art. 11 - Aggiornamento del personale	22
Art. 12 - Responsabile unico dei servizi	22
Art. 13 - Regolamento interno degli uffici di informazione e accoglienza turistica	22
Parte V – Locali ed utenze	22
Art. 14 - Consegna dei locali	22
Art. 15 – Utenze	23
Parte VI – Obblighi Contrattuali	23
Art. 16 - Obblighi ed oneri a carico dell'Aggiudicatario	23
Art. 17 – Assicurazioni	25
Art. 18 - Ulteriori obblighi dell'Aggiudicatario con riferimento al proprio personale	26
Art. 19 - Subappalto del servizio	27

Art. 20 - Controlli e verifiche di gestione	27
Art. 21 - Penalità: fattispecie e modalità di applicazione	28
Art. 22 – Risoluzione del contratto	28
Art. 23 - Recesso	29
Art. 24 - Effetti della risoluzione - esecuzione d'ufficio	29
Art. 25 -Cauzione provvisoria e definitiva	29
Art. 26 – Foro competente - Controversie	30
Art. 27 – Privacy	30
ALLEGATO A.	31
ALLEGATO B	32
ALLEGATO C	33
ALLEGATO D	34
ALLEGATO E	35
ALLEGATO F	36

Parte I - Oggetto e durata del contratto

Art. 1 - Oggetto

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione integrata del Servizio di Accoglienza ed Informazione Turistica presso gli sportelli dedicati del Comune di Firenze (di seguito denominato Committente) le cui attività consistono nell'erogazione di servizi di front office, back office, assistenza, informazione turistica, promo-commercializzazione della destinazione, nel seguito specificati, verso tutti gli utenti (turisti o residenti) nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Il servizio, successivamente definito nel dettaglio, deve essere svolto secondo gli standard definiti dalla normativa regionale in materia di turismo e le disposizioni del Committente.

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

1. Servizi di accoglienza e informazione turistica (per conto del Comune di Firenze)

Attività di front office

- Gestione degli sportelli di accoglienza ed informazione turistica (front office) del Comune di Firenze;

Attività di back office

- Servizio di informazione turistica telefonica (Contact Center Turistico) operata grazie ad un numero dedicato fornito dal Comune di Firenze.
- Servizio di informazione turistica via e-mail e posta ordinaria;
- Servizio di informazione turistica svolto tramite chat del profilo Facebook e Twitter o tramite eventuale chatline dedicate, fornite dal Committente o con esso concordate;
- Attività di reperimento dati ed informazioni, con riferimento al territorio comunale, del costituendo ambito territoriale (ai sensi dell'art. 6, comma 2, della LR 86/2016), metropolitano e regionale;
- Aggiornamento e stampa di materiali informativi ed implementazione degli strumenti;
- Elaborazione report periodici sull'attività svolta e i dati raccolti;
- Altri servizi innovativi eventualmente inseriti nell'offerta e descritti nella proposta tecnica presentata in sede di gara.

2. Attività commerciali, di servizio e di promozione

- **Gestione della sala polifunzionale** allestita nei locali al piano primo dell'Infopoint di Piazza Stazione 4-4/a;
- **Promo-commercializzazione della destinazione Firenze**, anche attraverso la vendita di prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Committente, la collaborazione attiva con il Comune di Firenze alla promozione, valorizzazione e commercializzazione nell'ambito di progetti di turismo sostenibile finalizzati alla gestione, delocalizzazione e destagionalizzazione dei flussi turistici, nonché alla vendita di prodotti turistici promossi da partner ufficiali del Comune di Firenze;
- **Gestione del servizio bagni pubblici**, inserito nei locali di Borgo Santa Croce 29/r;
- **Partecipazione, su richiesta del Committente, a progetti di promozione e gestione turistica della destinazione** in qualità di partner tecnici, in virtù dell'aggiudicazione della gara in oggetto;

Art. 2 - Durata del contratto e corrispettivo del servizio

La durata del contratto è stabilita in anni 5 (cinque) a decorrere dalla data di affidamento del servizio, indicata nell'atto di stipula. Alla data di scadenza del contratto, lo stesso si intenderà cessato senza disdetta da parte del Committente.

L'importo complessivo è fissato preventivamente in Euro 3.500.000,00 (al netto dell' IVA) (di cui Euro 0,00 per oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso, esente IVA ai sensi dell'art. 10, p.22 del DPR 26/10/1972, n. 633);

La base economica di riferimento è stata definita tenendo conto dei seguenti elementi:

- costo contrattuale del personale, derivante dall'applicazione del C.C.N.L. di categoria;
- costo di materiali e ausili per un'efficace esecuzione dei servizi;
- costo dei servizi accessori, delle manutenzioni;
- costi derivati da specifici adempimenti inerenti la normativa di sicurezza sul lavoro (DLgs n. 81/2008);
- costi generali ed utile di impresa
- ricavi presunti dell'attività commerciale, di servizio e promozionale, descritta nella Parte III del Capitolato d'Appalto, con riferimento sia al bookshop posto a piano terra di piazza Stazione 4/4A sia al bookshop di Borgo Santa Croce 29/r e alla gestione dei bagni ad esso adiacenti
- canone di locazione figurativo per la concessione a titolo gratuito dei locali posti in Borgo Santa Croce 29/r per l'allestimento di un bookshop/showroom dedicato ai turisti e per la concessione a titolo gratuito dell'uso del corner commerciale presso il piano terra dell'infopoint di piazza Stazione 4/4a, già allestito.

Il costo medio orario del lavoro sarà preso a riferimento ai fini della verifica della congruità dell'offerta economica rimessa dall'aggiudicatario, come previsto dall'articolo 97 del DLgs 50/2016.

Il corrispettivo del servizio, che sarà determinato dall'applicazione del ribasso offerto in sede di gara dall'aggiudicatario, resterà invariato per il primo biennio contrattuale.

Solo a partire dal terzo anno, su richiesta dell'aggiudicatario, si provvederà alla revisione del corrispettivo sulla base dell'indice medio FOI (ISTAT) relativo all'anno precedente, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. A del Dlgs. 50/2016; la richiesta di adeguamento ISTAT dovrà essere presentata entro la data di scadenza annuale del contratto di appalto e sarà applicata a partire dalle rate mensili successive alla data di ricezione della richiesta stessa.

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà previa presentazione di fatture mensili e solo a seguito di verifica della regolarità degli adempimenti previdenziali, assicurativi, assistenziali effettuata dal Committente previa richiesta del Documento Unico di Regolarità contributiva (DURC).

Fatture e documentazione di cui al punto precedente dovranno pervenire al Responsabile del Servizio Promozione Economica Turistica nelle modalità e sedi che saranno indicate nel contratto. L'eventuale cessione del credito, derivante dal presente appalto, dovrà essere preventivamente riconosciuta dagli Uffici comunali competenti, ai sensi di quanto previsto dall'art. 106, comma 13, Dlgs. 50/2016.

Parte II - Servizi di accoglienza e informazione turistica

Art. 3 - Luoghi di svolgimento dei servizi

L'aggiudicatario deve provvedere alla gestione del servizio di accoglienza ed informazione turistica per conto del Comune di Firenze nelle seguenti sedi, già da tempo adibite a tali funzioni:

- infopoint di Piazza Stazione, 4-4/a (a rilevanza regionale);
- infopoint presso il Palazzetto del Bigallo, piazza san Giovanni, 1;
- infopoint presso Aeroporto di Firenze, Amerigo Vespucci (a rilevanza regionale);

I locali che ospitano suddetti infopoint turistici verranno consegnati all'Aggiudicatario nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato d'appalto, fatte salve specifiche richieste del Committente.

Il Committente si riserva la facoltà di effettuare sopralluoghi nei locali che ospitano i servizi durante il corso del contratto per verificarne lo stato ed il loro corretto uso.

Nessuna responsabilità e onere possono essere posti a carico del Committente per eventuali ammanchi, guasti o deterioramento degli impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di proprietà dell'Aggiudicatario.

Gli allestimenti, in termini di arredi, dei locali adibiti a sportelli di informazione turistica posti in:

- infopoint Stazione;
- infopoint Bigallo;
- infopoint Aeroporto;

sono a carico del Committente, che potrà prevedere anche in corso di esecuzione dell'appalto, a rimodernarli e sostituirli.

E' invece a carico dell'Aggiudicatario il costo di eventuali attrezzature messe in uso per un'efficace esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato;

Il Committente si riserva in ogni momento, e a suo insindacabile giudizio, la facoltà di trasferire le sedi del servizio di accoglienza ed informazione turistica ad altre differenti da quelle sopra indicate, previa comunicazione all'Aggiudicatario.

Art. 4 - Termini e modalità di svolgimento dei servizi di informazione e accoglienza turistica

Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo dei servizi sono esercitate dal Servizio Promozione Economica, Turistica e Lavoro - Direzione Attività Economiche e Turismo del Comune di Firenze (o, in caso di riassetto organizzativo, dall'ufficio comunale competente in materia di turismo).

Nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto della presente gara appalto, l'Aggiudicatario agisce in autonomia organizzativa secondo le linee indicate dal Committente ed in coerenza con la proposta tecnica presentata in sede di gara e allegata all'atto di aggiudicazione, tenendo conto delle condizioni dei luoghi e della qualità dei servizi richiesti, e sotto la propria esclusiva responsabilità.

Poiché il servizio di Informazione turistica è una funzione istituzionale attribuita al Comune ai sensi dell'art.6 della L.R 86/2016, l'Aggiudicatario deve svolgere il servizio con la correttezza, efficienza e imparzialità che contraddistinguono l'Ente pubblico, in modo tale da non ledere l'immagine del Committente che manterrà la titolarità dei servizi erogati, senza favorire in alcun modo particolari operatori economici, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso né agli utenti né a soggetti pubblici o privati per le informazioni e i servizi dati agli sportelli adibiti al servizi

istituzionali e tenendo distinte tali attività dalle attività commerciali (se non diversamente richiesto o autorizzato dal Committente).

L'Aggiudicatario è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni del Committente potranno apportare in materia.

Qualunque servizio aggiuntivo che l'Aggiudicatario intenda introdurre dovrà essere concordato e autorizzato preventivamente dal Comune di Firenze e non potrà comportare oneri aggiuntivi a carico Committente;

L'Aggiudicatario si assume totalmente ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

Art. 5 - Gestione degli sportelli di accoglienza ed informazione turistica (attività di front office)

Il servizio di **informazione ed accoglienza turistica** dovrà rispondere per ciascuna delle sedi, ai seguenti requisiti minimi:

a) Personale addetto e orari

- Infopoint di Piazza Stazione 4

Il servizio dovrà essere svolto tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e 1° gennaio), con apertura al pubblico dalle ore 9.00 alle ore 19.00 nei giorni feriali, dalle 9.00-14.00 nei giorni festivi, con un numero di addetti minimo giornaliero secondo la seguente tabella:

FRONT OFFICE	<i>Feriale</i>	<i>Festivo</i>
BASSA STAGIONE*: <u>Dalla chiusura del ponte di Ognissanti a tutto il mese di febbraio</u>	numero minimo di operatori in compresenza: - 3 operatori fascia oraria 9-14 - 2 operatori fascia oraria 14-19	numero minimo di operatori in compresenza: - 3 operatori fascia oraria 9-14
MEDIA STAGIONE*: - <u>dal 1 marzo al 15 giugno</u> (esclusi festività pasquali, 25 aprile, maggio ed eventuali ponti ad essi collegati) - <u>dal 1 ottobre al ponte di Ognissanti compreso</u>	numero minimo di operatori in compresenza: - 3 operatori fascia oraria 9-14 - 3 operatori fascia oraria 14-19	numero minimo di operatori in compresenza: - 3 operatori fascia oraria 9-14
ALTA STAGIONE: - <u>dal 15 giugno al 30 settembre;</u> - <u>dal 24 dicembre al 6 gennaio</u> - Domenica e Lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1 maggio	numero minimo di operatori in compresenza: - 4 operatori fascia oraria 9-14 - 3 operatori fascia oraria 14-19	numero minimo di operatori in compresenza: - 4 operatori fascia oraria 9-14

<p>ed eventuali ponti collegati a tali festività)</p>		
--	--	--

* nota: le date degli eventuali ponti che ogni anno possano rappresentare periodi di alta stagione saranno comunicate annualmente dal Committente;

- Infopoint presso Palazzetto del Bigallo, Piazza San Giovanni 1

Il servizio dovrà essere svolto tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e 1 gennaio), con apertura al pubblico nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.00, nei festivi dalle 9.00-14.00 con la compresenza minima al front office di due operatori per tutto il giorno in tutti i periodi dell'anno.

Il servizio dovrà prevedere un'attività di accompagnamento alla visita delle sale espositive dell'adiacente Museo del Bigallo, che dovrà essere organizzato su prenotazione con almeno 2 visite giornaliere (1 al mattino e 1 al pomeriggio), nel rispetto dei limiti di capienza dei locali stessi (che prevedono un capacità massima di 10 persone), garantendo comunque la visita da parte di gruppi organizzati numerosi;

- Infopoint presso Aeroporto "Amerigo Vespucci" di Firenze - Peretola.

Il servizio dovrà essere fornito tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi (ad eccezione del 25 dicembre e 1 gennaio) con apertura al pubblico dalle ore 9.00 alle ore 19.00 con un articolazione oraria del personale che preveda sempre la presenza di almeno un operatore, ad eccezione di una compresenza di almeno 2 ore nella fascia oraria dalle 11 alle 16.

b) Allestimento, gestione e manutenzione di locali ed attrezzature

In tutte le suddette sedi del servizio di informazione ed accoglienza turistica:

- L'Aggiudicatario dovrà fornire materiali e ausili necessari ad un'efficace esecuzione dei servizi e provvedere alla costante manutenzione e aggiornamento degli stessi, affinché il servizio possa procedere con la dovuta efficienza.
- Il personale in servizio presso le diverse sedi, o eventuale personale di coordinamento, prima dell'apertura al pubblico dovrà provvedere al mantenimento della funzionalità, decoro e igiene dei locali, ed in particolare:
 - al riordino quotidiano dei locali e degli arredi;
 - alla verifica della disponibilità del materiale informativo, in distribuzione o esposto, e alla sua risistemazione, procedendo alla rimozione di materiale informativo obsoleto, in cattivo stato o non autorizzato;
 - all'affissione ed esposizione di materiali informativi e/o comunicazioni di servizio solo negli spazi previsti e secondo criteri concordati preventivamente con il Committente;
 - al corretto utilizzo e avviamento di tutte le attrezzature (accensione luci, attivazione impianti, accensione totem e schermi informativi ecc...);
 - alla verifica costante del corretto funzionamento della strumentazione elettronica installata nei locali e all'eventuale attivazione delle concordate procedure di intervento;
 - al controllo, durante l'esecuzione del servizio, che il pubblico utilizzi in modo corretto le attrezzature presenti negli spazi dedicati all'informazione turistica;

- alla tempestiva attivazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, secondo le procedure concordate.
- L'Aggiudicatario dovrà inoltre provvedere a suo carico alle regolari pulizie e alla manutenzione ordinaria di locali ed impianti (ad eccezione dello spazio all'interno di Aeroporto), garantendo la funzionalità e il decoro degli ambienti, come si addice ad un ambiente istituzionale; oltre alle ordinarie pulizie quotidiane, dovrà provvedere a pulizie periodiche di infissi, corpi illuminanti e a trattamenti specifici alla pavimentazione.
- Per l'Infopoint presso la palazzina del Bigallo, data la particolarità della sede che consta di una cappella consacrata e di due sale con importanti opere d'arte esposte, è richiesta particolare attenzione al servizio di pulizia dei locali (secondo decalogo concordato con il Committente); oltre alla regolare pulizia è richiesta una spolveratura delle opere esposte da eseguire a cadenza semestrale da personale specializzato e con tutti gli accorgimenti necessari.
- Per l'Infopoint del Bigallo sono necessarie particolari attenzioni alla sorveglianza dei locali; pertanto è richiesto, all'interno della proposta tecnica, di descrivere in dettaglio le modalità di gestione della sorveglianza degli ambienti, attrezzature e delle opere esposte, in fase di apertura, utilizzo e chiusura dei locali. E' ritenuta modalità gestionale minima, il ritiro e riconsegna quotidiana delle chiavi da parte degli operatori al presidio della Polizia Municipale di Palazzo Vecchio, attivazione e disattivazione dell'impianto di allarme con codice personale e il collegamento con una società di vigilanza specializzata, con oneri a carico dell'Aggiudicatario;
- Per l'Infopoint presso l'Aeroporto Vespucci, l'Aggiudicatario dovrà altresì provvedere al pagamento di quanto stabilito da ENAC – Direzione di Circostrizione Aeroportuale Firenze (ordinanze n. 90/2003, 102/2005, 112/2005) per il rilascio dei necessari permessi di accesso alla zona doganale per gli operatori addetti al servizio ed eventuali mezzi.
- L'Aggiudicatario dovrà accettare l'installazione di apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni *self-service* e di ogni altra strumentazione (schermi, touch screen, totem con servizio biglietteria, punti d'accesso ad internet, personal computer etc ...) che il Committente riterrà utile installare per l'espletamento del servizio, e occuparsi della gestione ordinaria e della prima manutenzione.
- All'aggiudicatario è fatto obbligo la vendita di biglietti museali, prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Committente, senza il riconoscimento di alcun aggio o percentuale a favore dell'Aggiudicatario. Spetterà all'Aggiudicatario organizzare il servizio di promozione e vendita, di conservazione dei titoli e del denaro, e il trasferimento mensile all'Amministrazione comunale delle somme incassate, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento Contabile del Comune di Firenze e come specificato nel dettaglio all'art16 del presente Capitolato.

c) Gestione del servizio al pubblico

In tutti gli uffici di informazione ed accoglienza turistica dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa alla città di Firenze e all'ambito turistico ai sensi *dell'art. 6, comma 2, LR 86/2016* (comprendente tutti i comuni dell'area fiorentina), e più in generale della regione Toscana (particolare attenzione alla rilevanza regionale del servizio dovrà essere posta presso l'Infopoint Stazione e l'Infopoint Aeroporto).

Le informazioni fornite agli utenti dovranno, in via preferenziale, pervenire dai database e dai siti istituzionali forniti dal Committente o di altri soggetti pubblici che hanno competenza in materia di turismo (siti ufficiali dei Comuni dell'ambito turistico fiorentino, della Città Metropolitana di

Firenze, della Regione Toscana o siti pubblici nazionali) o, in alternativa, da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dal Committente.

Il materiale informativo e promozionale da porre in distribuzione presso gli sportelli potrà essere fornito dal Committente o dovrà essere realizzato dall'Aggiudicatario in stretto raccordo con il Committente, o reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Toscana Promozione Turistica, Città Metropolitana, Camera di Commercio, Comuni dell'ambito turistico fiorentino o toscani in genere...).

L'Aggiudicatario dovrà provvedere al reperimento del suddetto materiale informativo e promozionale, al suo stoccaggio nonché al rifornimento delle diverse sedi secondo modalità e tempi definiti nella proposta tecnica presentata in sede di offerta.

In fase di esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, si potranno concordare variazioni e/o integrazioni del piano di raccolta, rifornimento, stoccaggio, e distribuzione del materiale proposto in sede di gara.

Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo prodotto da soggetti privati potrà essere messo in distribuzione solo previa autorizzazione del Committente.

Gli addetti al servizio di front office dovranno registrare su apposita scheda i cui contenuti dovranno essere predisposti di concerto con l'Amministrazione comunale, il numero di utenti che si sono presentati allo sportello e, per ciascun utente, i dati relativi alla nazionalità e alla tipologia di informazioni richieste; per la raccolta dei suddetti dati l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento di strumenti digitali che ne consentano una semplice e corretta raccolta, una tempestiva elaborazione e una trasmissione periodica dei risultati.

L'Aggiudicatario si impegna a tenere presso sportelli di accoglienza ed informazione turistica apposite schede (preventivamente concordate con il Committente) a disposizione degli utenti, sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni, indicazioni e/o suggerimenti sui servizi della città (compreso gli stessi servizi erogati dall'Aggiudicatario);

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse al Committente (o soggetto terzo da quest'ultimo indicato).

Mensilmente, come più specificatamente previsto al successivo art.6 punto G, l'Aggiudicatario dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute, aggregate per tipologia, evidenziando i temi più significativi.

Art.6 - Attività di back office

L'attività di back office si sviluppa in una distinta serie di attività esplicitate nei punti successivi. Tutte le attività di back office devono essere svolte all'interno dell'Infopoint di piazza della Stazione, fatto salvo accordi diversi con il Committente.

Al fine di far fronte in maniera efficiente alle diverse attività previste, l'aggiudicatario dovrà garantire un'attività di back office che si sviluppi su un orario minimo corrispondente all'apertura ordinaria dell'infopoint di Piazza Stazione (nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.00, nei festivi dalle 9.00-14.00), salvo estensione d'orario prevista nella proposta tecnica, e con la costante presenza minima di due operatori per tutto l'orario.

A) Contact Center Turistico

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla gestione di un servizio di informazione per via telefonica, attraverso il quale dovranno essere offerte agli utenti tutte le informazioni già disponibili per il servizio di front office nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco.

Il servizio dovrà coprire un orario dalle ore 9.00 alle ore 19.00 nei giorni feriali e dalle 9.00-14.00 nei giorni festivi.

Al servizio è dedicato uno specifico numero di telefono, 055 000, fornito dal Comune di Firenze; L'aggiudicatario dovrà collaborare attivamente con l'Amministrazione Comunale per la promozione e valorizzazione di detto servizio attraverso tutti gli strumenti di comunicazione disponibili.

Gli addetti al servizio di Contact Center Turistico, come per il servizio di front office, dovranno registrare su apposita scheda predisposta di concerto con l'Amministrazione comunale il numero di chiamate ricevute e, per ciascuna chiamata, i dati relativi alla nazionalità dell'utente e la tipologia di informazioni richieste; anche in questo caso, per la raccolta dei suddetti dati l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento di strumenti digitali che ne consentano una semplice e corretta raccolta, una tempestiva elaborazione e una trasmissione periodica dei risultati.

B) Servizio di informazione turistica via e-mail e posta ordinaria

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla gestione di un servizio di informazione turistica attraverso account di posta elettronica dedicato **touristinfo@comune.fi**, fornito dal Committente, garantendo l'inoltro della mail di risposta entro le 24 ore dalla data di inoltro della richiesta di informazioni.

Le richieste via mail potranno riguardare tutte le informazioni già disponibili per il servizio di front office, e dovranno essere offerte in almeno 10 lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, portoghese, russo, cinese, giapponese, arabo.

Anche per il servizio di informazione via mail, dovranno essere registrate sia il numero di mail ricevute, la nazionalità dell'utente e la tipologia di informazioni richieste; anche in questo caso, per la raccolta dei suddetti dati l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento di strumenti digitali che ne consentano una semplice e corretta raccolta, una tempestiva elaborazione e una trasmissione periodica dei risultati.

Nel caso in cui attraverso l'e-mail dedicata vengano trasmessi reclami, osservazioni, indicazioni e/o suggerimenti sui servizi della città (compreso gli stessi servizi erogati dall'Aggiudicatario) essi dovranno essere trattati come già previsto per le schede raccolte presso il front office, come descritto al precedente art. 5 sezione "*Gestione del servizio al pubblico*".

C) Servizio di informazione turistica on-line tramite social network e chat dedicate

L'Aggiudicatario deve collaborare con il Committente alla gestione ed implementazione dei contenuti postati sui profili social (Facebook, Twitter, Instagram...) forniti dal Committente (o con esso concordati), secondo regole e palinsesti programmati dagli Uffici comunali.

Al fine di assicurare un efficace coordinamento degli interventi di tutti gli operatori coinvolti, l'Aggiudicatario dovrà garantire la partecipazione attiva del proprio personale preposto a un apposito gruppo di lavoro di cui faranno parte, oltre al personale incaricato del Servizio Promozione Turistica, referenti degli altri enti pubblici che intenderanno collaborare alla buona riuscita del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre provvedere attraverso il suo personale al presidio degli strumenti, alla tempestiva risposta alle richieste di informazione postate sui diversi profili

dedicati, nonché alla gestione di specifiche chat per l'offerta in tempo reale di contatti e informazioni. Tutte le informazioni offerte e i contenuti postati sui profili devono essere elaborati almeno in doppia lingua (italiano e inglese).

Il servizio di informazione attraverso questi nuovi canali di comunicazione deve avere pari dignità e contenuti di quello svolto tradizionalmente presso gli sportelli, e pertanto richiede da parte dell'Aggiudicatario una particolare attenzione circa l'individuazione del personale preposto e la sua costante formazione e aggiornamento professionale.

D) Attività di reperimento e aggiornamento di dati ed informazioni

L'Aggiudicatario, attraverso il personale addetto al backoffice, si impegna a tenere costantemente aggiornati i database ufficiali forniti dal Committente, unici strumenti condivisi di raccolta delle informazioni, funzionali all'attività svolta al front office e agli altri servizi di offerta di informazione turistica.

Le informazioni raccolte dovranno riferirsi all'interno al territorio della città di Firenze, dell'ambito turistico ai sensi dell'art. 6, comma 2 LR 86/2016 e LR 24/2018 (comprendente tutti i comuni dell'area fiorentina), e più in generale dell'area metropolitana e regionale.

Si tratta principalmente del reperimento di ogni genere di informazione ritenuta utile per fornire agli utenti un servizio efficace, completo e tempestivo, sia agli sportelli che attraverso i diversi mezzi di comunicazione utilizzati.

A solo titolo di esempio, le informazioni e i contenuti raccolti dovranno riguardare, per tutto il territorio di riferimento, eventi e manifestazioni, luoghi di interesse, prodotti tipici e tradizioni, specificità del tessuto economico locale (con particolare riferimento alle eccellenze storiche e all'artigianato artistico)....

Le diverse tipologie di informazioni dovranno essere individuate soprattutto attraverso un costante collegamento con gli addetti al front office e sulla base delle richieste concrete fatte dagli utenti.

Le notizie e le informazioni devono essere recuperate dagli operatori del back office attraverso l'individuazione delle fonti e di canali di informazioni tali a rendere possibile l'aggiornamento continuo, con una frequenza giornaliera, settimanale, mensile a seconda delle aree tematiche.

In merito alle fonti e ai metodi di rilevazione, essi devono essere preventivamente concordati con il Committente.

L'attività di reperimento ed aggiornamento delle informazioni dovrà altresì essere svolta, oltre che di concerto con il Committente, in stretta collaborazione con tutti gli uffici comunali competenti in materia di turismo del costituendo ambito e della Città Metropolitana, in un più ampio progetto di redazione integrata.

Sotto il diretto coordinamento del Committente, l'Aggiudicatario dovrà provvedere all'inserimento, organizzazione e salvataggio delle informazioni reperite su specifici software e piattaforme informatiche fornite dal Comune di Firenze e/o dalla Città Metropolitana, in condivisione diretta e in tempo reale dei data base con gli uffici del Committente e degli altri enti pubblici interessati. I dati, opportunamente e coscientemente inseriti, potranno essere resi disponibili, a insindacabile giudizio del Committente, su diversi device o applicazioni sia di proprietà del Comune di Firenze, che di altri soggetti pubblici o privati, in un regime di open data.

Le principali tematiche, e le piattaforme di archiviazione di data base a cui sarà dato l'accesso, sono le seguenti:

1. Sezione su eventi e mostre: frequenza di aggiornamento quotidiana; per lavorare su questa sezione si utilizzerà la piattaforma "EVENTI" del Comune di Firenze.
2. Sezione sui musei: aggiornamento pressoché quotidiano degli orari di apertura dei principali musei della città e del territorio limitrofo. Viene svolta in collaborazione con la Città metropolitana utilizzando la piattaforma "INFOCITY"; l'attività di aggiornamento dovrà altresì produrre degli depliant cartacei per la diffusione ai turisti degli orari aggiornati dei

luoghi di interesse, che potranno essere realizzati con database “INFOCITY” (visualizzato su www.firenzeturismo.it);

3. Sezione sui servizi turistici: comprende i servizi, di ristorazione, di ricettività, prenotazione musei, servizi di guida e di accompagnatore; lo strumento da utilizzare sarà il database “INFOCITY” attraverso il quale è possibile produrre materiale informativo da distribuire al turista;
4. Sezione “Muoversi a Firenze”: per questa area tematica si dovranno reperire informazioni sulla mobilità privata in città e nell’area metropolitana, la mobilità pubblica urbana, extra-urbana, ferroviaria e aerea, nonché le modalità di noleggio di mezzi di trasporto, aggiornando il sistema “INFOCITY”;
5. Sezione sulle informazioni utili: informazioni generali di emergenza o di assistenza (servizi pubblici, postali, bancari, oggetti smarriti, veicoli rimossi, emergenze, reclami, denunce, consolati..)

Il Committente si riserva di poter implementare nel tempo gli strumenti e i data base finalizzati all’offerta di nuovi servizi turistici, chiedendo la collaborazione degli operatori dedicati al servizio di back office per l’inserimento dei contenuti.

Tutti i dati e informazioni reperiti dall’Aggiudicatario nel corso dell’espletamento del servizio oggetto del presente appalto sono, a tutti gli effetti, di esclusiva proprietà del Committente.

E) Aggiornamento e stampa di materiali informativi

L’Aggiudicatario dovrà provvedere alla stampa e ad eventuali aggiornamenti grafici del materiale informativo cartaceo costituente il kit base stabilito dal Committente (di cui viene fornita anche la linea grafica), garantendo la copertura del fabbisogno annuale per la distribuzione presso gli sportelli ad utenti ed operatori.

Il suddetto kit ad oggi è composto da:

- mappa a strappo della città (stampata mediamente in n. 1.000.000 copie annuali);
- libretto contenente le principali informazioni per la fruizione dei servizi della città (stampato in 4 lingue, mediamente in n.5.000 copie annuali per lingua);
- depliant contenente i luoghi di interesse della città (stampato in 4 lingue, mediamente in n. 40.000 copie annuali per lingua);
- depliant fotocopiato con gli orari aggiornati dei luoghi di interesse turistico (continuamente aggiornato e prodotto in fotocopia formato A4 fronte/retro, mediamente in n. 200.000 copie annuali);
- depliant dedicato ai luoghi di interesse turistico del territorio metropolitano (stampato in 2 lingue, mediamente in n. 2.000 copie annuali per lingua);

Per la copertura dei costi di realizzazione, tale materiale potrà contenere, oltre a spazi dedicati alla promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione del Committente, uno spazio di circa 5cm x 10cm destinato all’inserimento di un messaggio promozionale che potrà essere venduto dall’Aggiudicatario previa approvazione dell’inserzione pubblicitaria da parte del Committente.

Per la realizzazione di nuovi materiali e/o strumenti di informazione turistica, in partenariato con l’Amministrazione Comunale, il proponente in sede di offerta dovrà altresì indicare l’importo complessivo che nel quinquennio metterà a disposizione per l’ideazione, elaborazione e realizzazione di nuovi strumenti di comunicazione in stretta collaborazione con gli uffici comunali competenti (**importo minimo dell’offerta: € 50.000 per il quinquennio**) .

F) Attività di coordinamento

L’Aggiudicatario dovrà garantire in maniera continuativa, con personale allo scopo incaricato, lo svolgimento di un’attività di monitoraggio e di coordinamento di tutto il servizio integrato di accoglienza ed informazione turistica oggetto del presente Capitolato, come dettagliato all’art.12..

G) Misurazione di Customer Satisfaction

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a raccogliere una valutazione del servizio di informazione turistica prestato. La valutazione considererà gli aspetti di adeguatezza, cortesia, efficacia dell'informazione offerta agli utenti.

Tale valutazione potrà essere rilevata con strumenti digitali o tradizionali (scheda cartacea) che, opportunamente dettagliati, saranno valutati dal Committente in sede di valutazione dell'offerta tecnica.

H) Elaborazione report periodici sull'attività svolta e i dati raccolti;

Mensilmente, l'Aggiudicatario dovrà fornire al Committente una serie di report che consentano il monitoraggio e la valutazione dei servizi offerti e consentano l'adeguamento delle linee di indirizzo del Committente alle necessità e alle richieste degli utenti.

In particolare l'Aggiudicatario deve elaborare e trasmettere agli uffici comunali di riferimento i seguenti report:

1. breve report mensile sulle schede, pervenute via posta (elettronica/ordinaria) o raccolte presso gli sportelli, contenenti reclami, osservazioni, indicazioni e/o suggerimenti sui servizi della città (compreso gli stessi servizi erogati dall'Aggiudicatario), aggregandole per tipologia ed evidenziando le tematiche più significative che emergono dalla loro analisi;
2. Breve report mensile contenente l'analisi dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti a tutti gli Infopoint oggetto del presente appalto, suddivisi per ciascun ufficio, per nazionalità dell'utenza e per tipologia di richiesta, evidenziando eventuali criticità o tematiche di particolare rilievo.
3. Breve report mensile contenente l'analisi dei dati relativi al numero di utenti che hanno usufruito di altre tipologie di servizi (Contact Center, Servizio e-mail, social network) risaltando anche in questo caso, divisi per tipologia di servizi, la nazionalità dell'utenza, le principali tipologie di richieste e gli elementi di particolare rilievo.
4. Breve report trimestrale relativo alla customer satisfaction dell'utente sui servizi di accoglienza ed informazione turistica ricevuti, con evidenziazione delle principali criticità, necessità di modifica della modalità gestionali e delle eventuali soluzioni da condividere;
5. Report dettagliato sul fatturato relativo all'attività commerciale di cui ai successivi artt 8 e 9, da presentare entro la scadenza di ciascun trimestre (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre).

Le modalità più o meno automatizzate di raccolta ed elaborazione dei dati, nonché la tempistica e gli strumenti utilizzati per la condivisione dei dati e dei report, dovranno essere descritti in uno specifico paragrafo all'interno dell'offerta tecnica e saranno oggetto di specifica valutazione.

All'Aggiudicatario potrà essere richiesto nel corso dello svolgimento dell'appalto di effettuare, o partecipare, a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività svolta e i carichi di lavoro.

I) Altri servizi integrativi

Oltre ai servizi descritti nei precedenti paragrafi del presente capitolato, gli Infopoint sono dotati, o potranno esserlo, di attrezzature digitali idonee ad offrire ai visitatori la possibilità di usufruire di strumenti per la conoscenza della città e dei suoi servizi attraverso un approccio innovativo: touch screen e digital signage, totem per informazioni e bigliettazione musei.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, attraverso il proprio personale in servizio, all'accensione e spegnimento, al monitoraggio e alla manutenzione minima di questi strumenti, provvedendo a dare tempestiva comunicazione agli uffici competenti in caso di malfunzionamento.

Inoltre, nella proposta tecnica, il proponente può inserire l'offerta di nuovi servizi, complementari e integrativi del servizio di accoglienza ed informazione turistica oggetto del presente appalto, il cui costo dovrà rientrare nel computo complessivo che definisce l'offerta economica sulla base della base d'asta indicata.

Ai fini della corretta valutazione dell'offerta integrativa, tali servizi dovranno essere descritti dettagliatamente nella proposta tecnica presentata in sede di gara, evidenziandone la valenza e le caratteristiche di innovazione.

Particolare attenzione sarà rivolta ai servizi aggiuntivi riconducibili ad interventi di promozione del turismo sostenibile, sui temi della:

- gestione dei flussi turistici;
- promozione di luoghi e itinerari meno conosciuti, sia per la città di Firenze che per il più ampio territorio del costituendo ambito turistico;
- turismo fragile.

Art. 7 - Variazioni nell'articolazione dei servizi e nell'organizzazione degli uffici

I luoghi e gli orari di apertura degli uffici, e conseguentemente di erogazione del servizio, potranno subire variazioni in corso d'opera, rispetto a quanto indicato nel presente capitolato, qualora il Committente, a suo insindacabile giudizio, ne rilevi l'opportunità, si registrino variazioni di disposizioni legislative o regolamentari o si rendano disponibili risorse finanziarie aggiuntive.

Qualora le variazioni richieste di orari, sedi o modalità operative non vadano ad incidere sul monte ore complessivo offerto in sede di gara, esse non potranno comportare oneri aggiuntivi a carico del Committente e l'Aggiudicatario sarà tenuto ad adeguare tempestivamente il servizio.

Ferma restando la dotazione organica complessiva di cui all'art. 10 è facoltà del Committente chiedere in ogni momento variazioni nella distribuzione del personale indistintamente fra i vari luoghi adibiti al servizio, in relazione a sopraggiunte esigenze (anche temporanee).

Parte III - Attività commerciali, di servizio e di promozione

Art. 8 - Attività promozionali, commerciali e di servizi per conto dell'Amministrazione comunale

A) Gestione della sala polifunzionale

Al primo piano dell'Infopoint di Piazza Stazione 4/4a, sono stati allestiti dall'Amministrazione comunale degli spazi polifunzionali che constano in una sala per convegni e incontri (capienza massima 100 persone), con dotazioni audio visive, e di una saletta antistante dotata di attrezzature elettroniche per la fruizione di contenuti digitali.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, con il proprio personale addetto al back office, al coordinamento e alla gestione dei suddetti locali, attraverso la tenuta del calendario di prenotazione della sala (in condivisione con gli uffici competenti del Committente), all'allestimento minimo degli ambienti sulla base delle tipologie di eventi/attività programmate, all'assistenza tecnica per l'utilizzo degli impianti audio-video e degli schemi digitali installati nella saletta. Dovrà altresì essere provveduto alla pulizia ordinaria e periodica (finestre, lavaggio straordinario pavimento, arredi), nonché alla riscossione dei canoni di concessione e dei rimborsi spese per i servizi di gestione.

Gli eventi dovranno svolgersi nello stesso orario di apertura dell'Infopoint. La sala potrà essere utilizzata per fini istituzionali o eventi/incontri promossi dall'Amministrazione comunale (su prenotazione degli uffici competenti del Committente). In tal caso non sarà previsto alcun canone di concessione né il pagamento di servizi (apertura, chiusura, allestimento, sorveglianza, pulizie) che resteranno a carico dell'Aggiudicatario che vi dovrà provvedere con il proprio personale. In caso di utilizzo oltre l'orario di apertura dell'Infopoint, la copertura dello straordinario del personale di sorveglianza potrà essere coperto con il monte ore per servizi straordinari a disposizione del Committente di cui all'art 10, o previo pagamento su base oraria del servizio straordinario svolto.

Nel caso di utilizzo da parte di privati, potrà essere previsto il pagamento di un canone di concessione, come da Delibera n. 2017/G/400, pari a:

- € 750 + IVA full day (9 - 19)
- € 400 + IVA mezza giornata (9-14 oppure 14-19);
- eventuale maggiorazione per orario straordinario e/o festivo + 20%

Tali tariffe comprendono i servizi di pulizie, personale di sorveglianza e consumi.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla contrattualizzazione della subconcessione dei locali e alla riscossione del canone di concessione dovuto da parte degli utilizzatori della sala, nonché al trasferimento all'Amministrazione Comunale del canone di concessione, stornati i costi per eventuali servizi di pulizie straordinarie e personale di sorveglianza.

L'Aggiudicatario dovrà collaborare con il Committente per una programmazione di iniziative che favoriscano il pieno sfruttamento dei locali e dei servizi. Eventuali proposte per valorizzare la sala saranno oggetto di valutazione.

L'Aggiudicatario dovrà verificare costantemente il pieno funzionamento di tutti gli impianti, comprese le apparecchiature digitali installate, provvedendo alla loro ordinaria ed adeguata manutenzione e alla segnalazione tempestiva di eventuali interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari.

B) Promo-commercializzazione della destinazione Firenze

All'Aggiudicatario, anche nell'ambito delle proprie attività commerciali di cui al successivo art9., è fatto obbligo di provvedere alla vendita di bigliettazione, prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Committente; i relativi introiti saranno di totale ed esclusiva spettanza del Committente, non essendo riconosciuto per tale vendita all'Aggiudicatario alcuna percentuale o aggio, se non diversamente concordato. L'Aggiudicatario dovrà quindi provvedere a versare mensilmente quanto spettante al Committente, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento Contabile del Comune di Firenze e come specificato all'art9. del presente Capitolato

L'Aggiudicatario dovrà altresì offrire tutta la sua collaborazione al Committente e ai suoi partner ufficiali, pubblici o privati, alla promozione, valorizzazione e commercializzazione di progetti di turismo sostenibile finalizzati soprattutto alla gestione, delocalizzazione e destagionalizzazione dei flussi turistici.

C) Gestione del servizio bagni pubblici

Nell'ambito del presente appalto è inserita anche la concessione di alcuni locali, fra cui i bagni pubblici già allestiti presso i locali comunali posti in Borgo Santa Croce 29/r.

La gestione del suddetto servizio di bagni pubblici, dovrà prevedere un orario minimo di apertura giornaliera dalle ore 9.00 alle ore 19.00, per 12 mesi l'anno. Il prezzo del servizio dovrà essere in linea con le tariffe d'uso degli altri servizi igienici pubblici della città (il servizio base non potrà comunque superare la tariffa di 1 euro).

Tale gestione prevede:

- regolare apertura e chiusura degli ambienti
- pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti
- fornitura di prodotti di cortesia (a titolo esplicativo: carta igienica, salviette e sapone liquido per le mani);
- costante controllo degli ambienti e dei parametri qualitativi del servizio
- manutenzione ordinaria, come dettagliata di seguito;
- comunicazione e segnalazione tempestiva al Committente in caso di malfunzionamenti che richiedano interventi di riparazione straordinaria.

In occasione di fiere, manifestazioni o attività che comportino un significativo afflusso di pubblico, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di adempiere alle aperture straordinarie o prolungamenti di orario del servizio di bagni pubblici, eventualmente richiesti dal Committente con un preavviso di almeno 24 ore, fino ad un massimo di 300 ore per la durata del contratto.

Nel corso della durata della concessione verranno effettuati (anche senza preavviso) sopralluoghi da parte del personale incaricato della Amministrazione concedente, per verificare la qualità dei servizi e le condizioni igieniche della strutture.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a compilare e mantenere aggiornato il computo giornaliero delle presenze dell'utenza del Servizio Igienico concesso, per la consultazione in ogni momento da parte del Committente;

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, a suo carico, alla manutenzione ordinaria dei locali e dei servizi igienici annessi e di tutte le attrezzature in essi contenute. La manutenzione ordinaria si intende, a tutti gli effetti, comprensiva degli interventi idraulici (riparazione e sostituzione di sanitari, rubinetterie con o senza fotocellula, scarichi esistenti, cassette di accumulo dell'acqua ecc), interventi murari, elettrici, elettronici, carpentieristici, di imbiancatura interna ed esterna delle pareti e della verniciatura delle porte, nonché della sostituzione degli accessori guasti e/o deteriorati come dosatori di sapone, scopini per WC, portarotoli, erogatori di salviette, specchi, plafoniere, lampadine ecc...).

L'Aggiudicatario deve altresì provvedere a propria cura e spese alla vuotatura delle fosse di accumulo dei liquami e delle acque chiare, garantendone il corretto smaltimento. Prima della scadenza della concessione dovrà farsi carico di lasciare le suddette fosse completamente vuote. In allegato al presente Capitolato, per consentire le opportune valutazioni in sede di elaborazione dell'offerta, sono riportati i dati degli accessi ai bagni pubblici di Borgo Santa Croce negli anni dal 2014 al 2017 – ALLEGATO C

D) Partecipazione, su richiesta del Committente, a progetti di promozione e gestione turistica della destinazione

L'Aggiudicatario potrà inoltre essere coinvolto dal Committente, nel corso dei cinque anni di appalto, per partecipare in qualità di partner tecnico alla elaborazione e realizzazione di progetti e attività coerenti con l'oggetto del presente bando di gara.

Nel ruolo di partner tecnico, l'Aggiudicatario potrà ottenere il trasferimento di risorse da parte dell'Amministrazione comunale a sola copertura dei costi vivi sostenuti direttamente per la realizzazione delle attività programmate, che dovranno essere opportunamente rendicontati, senza previsione di alcun riconoscimento economico per la prestazione della propria opera.

Art. 9- Concessione spazi commerciali

Il Committente riconosce l'opportunità che, ove possibile, al servizio di informazioni sia correlata la vendita di pubblicazioni, oggettistica e servizi turistici, connessi e complementari al servizio oggetto del presente appalto.

Per lo svolgimento di tale attività, il Committente offre in concessione gratuita per tutta la durata del contratto, due diversi spazi commerciali:

- Il corner commerciale presso l'Infopoint di Piazza Stazione,
- I locali posti in Borgo Santa Croce 29/r, attigui agli ambienti che ospitano il servizio di bagni pubblici di cui al precedente art. 8 comma C, che si compongono di un grande ingresso, due ampie stanze, un cortile, un magazzino (si veda ALLEGATO E riportante planimetria dei locali).

Il corner commerciale dentro l'Infopoint di Piazza Stazione sarà consegnato totalmente arredato e non potranno essere installati ulteriori arredi o espositori difformi dal progetto di allestimento recentemente realizzato dall'Amministrazione comunale, e comunque senza la formale autorizzazione del Committente;

Per i locali da adibire ad attività commerciale e di servizio posti in Borgo Santa Croce 29/r, il progetto, la dotazione, l'allestimento, le attrezzature e gli arredi, nonché l'eventuale completamento e rimodernamento degli impianti correnti e i lavori di riqualificazione dei locali

(tinteggiatura, pareti e infissi, pulizia pavimenti, etc), saranno ad esclusivo ed integrale carico dell'Aggiudicatario.

Il progetto definitivo dovrà essere sottoposto preventivamente all'approvazione del Committente, come pure la realizzazione e gestione degli spazi sarà soggetta a verifiche e controlli .

Ogni tipo di allestimento resta di proprietà dell'Aggiudicatario che si impegna all'immediata rimozione dopo la scadenza del contratto.

Nei suddetti spazio commerciali, l'Aggiudicatario potrà provvedere alla gestione di un bookshop per la vendita di prodotti turistici, prenotazioni alberghiere, titoli di viaggio (trasporto pubblico locale), servizi di mobilità, biglietti e prenotazioni di musei, spettacoli, eventi, oltre a prodotti editoriali, gadget e oggetti dell'artigianato fiorentino.

Nella proposta tecnica il proponente dovrà presentare un piano commerciale complessivo, che descriva tipologie di prodotti e servizi offerti e modalità di gestione dell'attività commerciale in entrambi gli spazi commerciali.

Il Committente si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che essa possa ritenere lesivo della propria immagine, del decoro e della morale pubblica.

Come indicato all'art...5., all'Aggiudicatario è fatto obbligo di provvedere alla vendita di bigliettazione, prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Committente;

Per lo svolgimento della attività commerciale nei suddetti spazi, l'Aggiudicatario dovrà essere munito delle necessarie autorizzazioni che saranno interamente a suo carico. Il Committente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

Per la gestione della propria attività commerciale, l'Aggiudicatario dovrà utilizzare solo personale proprio, aggiuntivo al personale incaricato dei servizi di front office, back office e coordinamento; L'orario di apertura del corner commerciale presso l'infopoint di Piazza Stazione dovrà coincidere con l'orario di apertura degli attigui sportelli informativi.

Al Committente dovrà essere riconosciuta, quale royalty sull'attività commerciale propria dell'Aggiudicatario, una percentuale non inferiore al 4% (oltre IVA) sul fatturato (esclusa IVA) prodotto dall'attività commerciale e dalla eventuale concessione a terzi di spazi commerciali e promozionali (anche in formato digitale) dovrà essere versata trimestralmente su specifico conto corrente indicato dal Committente. La maggiore percentuale offerta sarà oggetto di punteggio e concorrerà in sede di valutazione, alla scelta del soggetto Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà presentare entro un mese dalla scadenza di ciascun trimestre (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre) report dettagliati dell'attività commerciale trimestrale da cui si evidenziano i ricavi. L'eventuale ritardo nell'emissione ed invio dei report, comporterà una penalità quale inadempienza non lieve di cui ai successivi artt. 26 e 27.

Il mancato versamento della percentuale sui ricavi, sarà considerato caso di inadempienza grave di cui ai succ. artt. 26 e 27.

Negli spazi di Borgo Santa Croce 29/r, adibiti ad attività commerciale, l'Aggiudicatario si impegna altresì a distribuire gratuitamente, materiale informativo cartaceo (già utilizzato negli infopoint di accoglienza ed informazione turistica) a guide e accompagnatori turistici autorizzati che ne facciano richiesta.

Negli stessi spazi, l'Aggiudicatario dovrà consentire l'installazione a titolo gratuito di apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self-service (schermi, touch screen, punti d'accesso internet/PC) indicate dal Committente, impegnandosi alla verifica costante del loro pieno funzionamento, provvedendo alla loro ordinaria manutenzione e alla segnalazione tempestiva di eventuali interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari.

Attigui agli spazi commerciali di Borgo Santa Croce, l'Aggiudicatario avrà in concessione anche lo spazio adibito a magazzino nel quale dovrà essere stoccato il materiale informativo da distribuire presso tutti gli Infopoint di cui all'art.3.....

L'Aggiudicatario dovrà garantire in ogni momento l'accesso al magazzino da parte del personale incaricato dal Committente, al fine dell'eventuale ritiro di materiale informativo stoccato.

Parte IV – Il Personale addetto ai servizi di accoglienza ed informazione turistica (front office e back office)

Art. 10 -Piano del personale addetto ai servizi

Nella Proposta Tecnica dovrà essere inserito:

1. un piano analitico delle attività svolte in ciascun servizio di front office e back office di cui agli art5. e art. 6
2. Descrizione di un preciso modello organizzativo dei servizi che evidenzi il rispetto di standard qualitativi del servizio (ad esempio, non esponendo il personale a un numero eccessivo di ore a contatto diretto con il pubblico);
3. Schema che riporta il numero effettivo di addetti in compresenza agli sportelli di informazione e accoglienza turistica offerti, nelle diverse fasce orarie giornaliere e periodi dell'anno, distinti per i tre infopoint elencati all'art...3, evidenziando l'eventuale personale aggiuntivo in compresenza rispetto al minimo richiesto nel capitolato;
4. Schema che riporta l'articolazione del personale dedicato giornalmente ai servizi integrati di backoffice (descritti nel precedente art. 6.);
5. Indicazione del personale preposto al monitoraggio e coordinamento dei servizi, nonché personale incaricato di particolari responsabilità, individuato dall'Aggiudicatario come referente per il Committente nell'esecuzione del contratto di servizio in oggetto.
6. Numero totale di risorse umane che verranno impiegate nello svolgimento dei servizi, distinguendole per competenze, qualifiche e mansioni, e per tipologia di rapporto di lavoro.

I valori inseriti nella Proposta Tecnica dovranno essere mantenuti immutati per tutta la durata del contratto di servizio anche in caso di assenza del personale per malattia (anche di breve durata), aspettativa o altra possibilità di astensione fissata per legge (fatta salva diversa indicazione del Committente o accordo fra le parti). L'eventuale sostituzione degli addetti con personale supplente dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto al successivo art. 18

La proposta tecnica dovrà riportare inoltre il monte ore complessivo dedicato annualmente al servizio di accoglienza ed informazione turistica, distinto per le attività di front office e per le attività di back office.

A tale somma complessiva dovrà aggiungersi un monte ore/persona **di almeno 300 ore, messo a disposizione** dell'Amministrazione comunale per l'intera durata dell'appalto (e pertanto comprese nel corrispettivo d'appalto), per l'espletamento di servizi di informazione turistica nel corso di particolari manifestazioni, congressi ed eventi.

Esse potranno essere utilizzate dal Committente indifferentemente sia per servizi di informazione turistica non previsti presso gli stessi sportelli di informazione (o in altre sedi) in orario di normale apertura, sia per aperture straordinarie in giornate festive o nelle ore serali (orario 19.00-24.00).

L'Aggiudicatario dovrà assicurare che tutti i servizi vengano svolti da un congruo numero di unità di personale con le funzioni e i requisiti idonei allo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato d'appalto. Per facilitare le valutazioni circa il numero di addetti e del monte ore necessari per un efficiente ed efficace espletamento del servizio oggetto del presente capitolato, e quindi facilitare la corretta compilazione dell'offerta tecnica, si allega a titolo informativo una tabella che

riporta i dati aggiornati relativi alla frequenza di accessi agli sportelli di informazione turistica negli anni dal 2015 al 2017. (ALLEGATO A).

L'Aggiudicatario garantisce, altresì, che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi di cui al presente appalto sia di comprovata moralità, sia in possesso dei requisiti richiesti e delle competenze adeguate e coerenti con i profili dichiarati in sede di proposta tecnica, assicuri la corretta e responsabile esecuzione dei servizi e goda della fiducia dell'Aggiudicatario medesimo. Tutto il personale preposto ai servizi oggetto del presente capitolato deve presentarsi sempre in ordine nella persona, dotato di apposita ed idonea divisa (in versione estiva ed invernale) fornita dall'Aggiudicatario, che il Committente dovrà preventivamente approvare, e munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (ai sensi dell'art. 26, comma 8 del DLgs. 81/08).

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a redigere a cadenza per lo meno mensile un prospetto organizzativo del personale (orari, turni, sostituzioni ecc) su documento condiviso consultabile in remoto da parte del Committente.

Fatti salvi i requisiti generali richiesti per tutto il personale incaricato dell'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato, il personale addetto ai servizi di front e di back office dovrà avere una profonda conoscenza della Città di Firenze, dell'Ambito turistico fiorentino e, più in generale, dell'area metropolitana e regionale, con riferimento in particolare a:

1. risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità;
2. itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport;
3. tipologia, orari e modalità di svolgimento dei principali collegamenti fra Firenze e le principali mete turistiche del territorio metropolitano e regionale;
4. fonti informative e loro modalità di consultazione.

Il personale addetto a fornire il servizio di informazione oltre ad avere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, condotta decorosa e ottima conoscenza della lingua italiana, dovrà:

1. possedere il diploma di scuola media superiore;
2. avere un'ottima conoscenza della lingua inglese e di una seconda lingua straniera fra francese, tedesco, spagnolo ;
3. la competenza linguistica di una terza lingua fra Portoghese, Russo, Cinese o Giapponese costituisce un elemento di valutazione aggiuntivo;
4. avere esperienza maturata nel settore;
5. saper operare con gli strumenti informatici e telematici e, specificatamente, con il sistema operativo Windows e l'applicativo Office e sistemi operativi opensource;
6. saper effettuare operazioni di ricerca e di navigazione su internet attraverso l'uso di un browser e dei principali motori di ricerca in Internet;
7. saper pubblicare post, immagini e video sui principali Social Network (Facebook, Twitter, Instagram)
8. saper utilizzare almeno uno dei principali programmi di gestione della posta elettronica,
9. mostrare capacità e 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 informativi dovrà essere inquadrato nell'ambito del CCNL – Pubblici Esercizi e Turismo, almeno al terzo livello.

Al fine di attestare la qualità del servizio offerto, il proponente è tenuto a dichiarare nella Proposta Tecnica quali siano le professionalità e le esperienze acquisite di ciascuna unità di personale che

intende impiegare nel servizio, fornendo a ciascuna unità impiegata adeguata documentazione relativa, ivi compreso il curriculum vitae personale.

In sede di presentazione dell'offerta, il soggetto proponente, fatta salva la libertà imprenditoriale, potrà impegnarsi, in caso di aggiudicazione, a ricollocare in tutto o in parte i lavoratori già assunti dai gestori in essere al momento dell'uscita del bando, dediti da diversi anni ai servizi di cui si tratta, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico organizzative previste nei servizi di cui al presente capitolato.

Nel caso l'Aggiudicatario preveda il reimpiego, alle stesse condizioni contrattuali, di unità di personale già in servizio al momento della pubblicazione del bando, dovrà presentare nell'ambito della Proposta Tecnica l'elenco delle persone reimpiegate, con indicazione del ruolo per il quale ciascuna unità è candidata, le condizioni di reimpiego e la tipologia di contratto prevista. La percentuale di personale reimpiegato sarà oggetto di punteggio e concorrerà in sede di valutazione.

L'Aggiudicatario si impegna nel corso dello svolgimento dell'appalto, a sostituire, tempestivamente e con personale idoneo, gli incaricati che, per qualsiasi motivo lascino il servizio, La sostituzione del personale obbliga l'Aggiudicatario ad un'integrazione della dichiarazione relativa alle professionalità impiegate, nel modo sopra descritto, da cui sia possibile evincere che il nuovo personale presenta qualifiche e competenze almeno equivalenti al personale in uscita.

In particolare, nel caso di personale addetto alla erogazione dei servizi di informazione ed accoglienza turistica l'Aggiudicatario, in caso di sostituzione temporanea o di avvicendamento del personale impiegato nell'appalto, è tenuto a rispettare i requisiti di professionalità adeguati all'espletamento dei servizi richiesti.

L'Aggiudicatario si impegna a segnalare tutte le variazioni del personale utilizzato, dimissionario, nuovo assunto e temporaneo, entro 7 giorni dall'avvenuta variazione, e con tutti i dati di identificazione.

L'Aggiudicatario è tenuto ad applicare integralmente, nei confronti del personale, tutte le norme di legge, sia quelle contenute nei CCNL che nei contratti integrativi di riferimento, dichiarati in sede di presentazione dell'offerta. Qualora l'Aggiudicatario non ottemperi agli obblighi contributivi previsti dalla normativa vigente, il Committente non darà corso al pagamento delle competenze maturate e l'inadempienza sarà segnalata alle autorità competenti.

La mancata applicazione delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni contrattuali nei confronti dei lavoratori, da parte dell'Aggiudicatario, ivi compresi i mancati e/o ritardati versamenti contributivi ed assicurativi e le disposizioni in materia di sicurezza, comportano la risoluzione "de iure" del contratto per colpa dell'Aggiudicatario, nei confronti del quale il Committente si riserva la rivalsa in danno.

Art. 11 - Aggiornamento del personale

Il personale incaricato dall'Aggiudicatario, sarà tenuto a partecipare a corsi di formazione e aggiornamento individuati dal Committente, o da esso direttamente organizzati.

I percorsi formativi potranno interessare i seguenti temi:

- materie strettamente legate all'oggetto del servizio;
- organizzazione dei servizi turistici in città, nell'Ambito fiorentino e nell'intera Regione Toscana;
- modalità di relazione con il pubblico e di accoglienza.

L'Aggiudicatario dovrà altresì provvedere alla formazione obbligatoria del personale ai sensi della normativa di riferimento, nonché organizzare autonomamente ulteriori momenti formativi per migliorare lo svolgimento dei Servizi.

Art. 12 - Responsabile unico dei servizi

All'atto della stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà nominare un coordinatore generale, o responsabile di progetto di cui all'art. 6 lett. f, che rappresenterà a tutti gli effetti l'Aggiudicatario nell'esecuzione dell'appalto e che dovrà operare in stretta collaborazione con il Committente, al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti;
- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- la comunicazione al Committente di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Committente;
- la compilazione dei report riepilogativi e la trasmissione degli stessi al Committente;
- la partecipazione agli incontri con il Committente
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

In caso di assenza del coordinatore, l'Aggiudicatario dovrà nominare un sostituto con analoghi requisiti. La nomina del coordinatore, e del suo sostituto, dovrà essere accettata preliminarmente dal Committente. Il Committente potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio e con motivazioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del coordinatore e/o del suo sostituto.

Art. 13 - Regolamento interno degli uffici di informazione e accoglienza turistica

L'Aggiudicatario disciplinerà l'organizzazione interna degli infopoint turistici affidati in gestione con apposito regolamento, nel rispetto di quanto indicato nel presente capitolato, nonché dalle leggi e regolamenti regionali.

Il suddetto regolamento di organizzazione interna degli uffici dovrà essere:

- a) presentato per l'approvazione al Committente;
- b) affisso - una volta approvato - presso gli uffici di informazione ed accoglienza turistica, nelle apposite bacheche, e restarvi fino alla cessazione della gestione.

Parte V – Locali ed utenze

Art. 14 - Consegna dei locali

Al momento della consegna dei locali di cui all'art...3. e all'art.8., sarà predisposto un apposito verbale di consegna dei beni immobili, mobili e degli impianti, da sottoscrivere entro un mese dalla firma del relativo contratto di appalto da parte del Responsabile del Procedimento (per il Committente) e da parte del Legale Rappresentante della ditta appaltatrice.

Dal verbale deve risultare l'obbligo dell'Aggiudicatario alla loro custodia e al loro mantenimento con diligenza in perfetta efficienza, decoro e buona conservazione.

Per tutti i locali resta a carico del Committente la sola manutenzione straordinaria, ma solo nel caso in cui sia dimostrato dall'Aggiudicatario di aver provveduto alla regolare manutenzione ordinaria di locali ed impianti; in caso di mancata regolare manutenzione ordinaria, resteranno a carico e negli obblighi dell'Aggiudicatario interventi straordinari resisi necessari.

All'atto della riconsegna, sarà redatto un nuovo verbale ed il Committente potrà richiedere la rimessa in pristino nelle condizioni iniziali di ricevimento, salvo quei lavori eventualmente effettuati e preventivamente autorizzati dal Committente che le parti riterranno congiuntamente di miglioria. Dal verbale suddetto dovranno potersi rilevare gli elementi utili per stabilire eventuali

danni arrecati ai beni del Committente e l'ammontare dei medesimi da porre a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte gli arredi, attrezzature, macchinari e complementi di arredo forniti a cura e spese dell'Aggiudicatario rimarranno di proprietà del medesimo che dovrà rimuoverli prima della riconsegna del locale senza che il Committente o il nuovo gestore abbiano l'obbligo di riscattarli o di corrispondere indennizzi, rimborsi, compensi a qualunque titolo, salvo diversi accordi.

Il locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato d'appalto, fatte salve specifiche richieste del Committente.

Nessuna responsabilità e onere possono essere posti a carico del Committente per eventuali ammanchi, guasti o deterioramento degli impianti, attrezzature, arredi, materiali e prodotti di proprietà dell'Aggiudicatario.

Art. 15 – Utenze

Sono a carico del Committente le spese per i consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento e telefoni, ad eccezione dei locali posti in Borgo Santa Croce 29/r, per i quali le spese relative all'attivazione ed ai consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento e telefoni saranno a totale carico dell'Aggiudicatario.

Parte VI – Obblighi Contrattuali

Art. 16 - Obblighi ed oneri a carico dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario dovrà mantenere la corretta gestione degli uffici nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro. Inoltre l'Aggiudicatario sarà tenuto:

- ad eleggere il domicilio nella Provincia di Firenze
- ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto; in caso contrario il presente appalto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 art. 3 della normativa suddetta. L'A.C. verificherà, in occasione di ogni pagamento nei confronti della Ditta appaltatrice e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento da parte della stessa degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari
- a custodire e conservare fino alla scadenza del contratto gli uffici con i relativi arredi, attrezzature e quant'altro, nel medesimo stato di funzionalità in cui lo ha ricevuto in consegna;
- ad indicare formalmente al Committente la persona che l'Amministrazione Comunale nominerà quale agente contabile riscuotitore speciale per tutte le attività di vendita o riscossione per conto del Committente. Tale agente contabile riscuotitore speciale dovrà compiere le seguenti operazioni:
 - a) tenuta del registro di cassa che dovrà essere costantemente aggiornato anche ai fini delle verifiche da parte della Direzione Risorse Finanziarie e dell'organo di Revisione del Comune ai sensi di quanto previsto dall'art. 233 del D.Lgs 267/00;
 - b) presentazione del rendiconto di gestione e versamento al Committente delle somme incassate entro la prima decade del mese successivo;
 - c) presentazione del conto annuale di gestione redatto ai sensi dell'art. 233 del D. Lgs.n. 267/00 entro il termine di 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio finanziario;

- a curare il decoro dei locali e delle aree di pertinenza che non deve venir meno neanche in presenza di necessità temporanee e urgenti quali: l'affissione di materiale informativo in forme non consone e/o lo spostamento, la modifica o l'aggiunta di componenti d'arredo, ancorché a titolo provvisorio, a meno che tali cambiamenti non siano stati preventivamente concordati o approvati dal Committente;
- a provvedere alle manutenzioni e riparazioni ordinarie dei locali comprensivi di arredi e impianti, nonché a quelle straordinarie causate da negligenza e/o carenza di custodia e/o anomalia di uso degli impianti;
- ad assicurare rispetto della normativa a tutela della privacy;
- a consentire, in qualsiasi momento, l'accesso agli uffici al personale incaricato dal Committente;
- a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Committente imputabili al personale addetto, per conto dell'Aggiudicatario, nel corso della gestione degli uffici.
- ad informare tempestivamente il Committente su tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
- ad osservare sempre, nell'espletamento dei servizi, le vigenti norme di legge tese a garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato e indenne il Committente da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente capitolato;
- a presentare al Committente mensilmente una relazione sullo svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito al numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni (art. 5);
- a presentare, prima dell'inizio dell'appalto, idonea polizza assicurativa di cui all'art. 17, stipulata con primaria compagnia, a copertura di ogni rischio anche verso terzi derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente capitolato;
- a costituire il deposito cauzionale di cui all'art. 25 e mantenerlo in essere secondo le modalità previste dalla vigente normativa;
- a rispettare le vigenti norme in materia di sicurezza del personale e prevenzione infortuni e, in particolare, quanto previsto dall'articolo 16 della legge regionale n. 38/2007, come modificata dalla legge regionale n. 13/2008;
- munirsi di tutte le autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta, richiesti per l'esercizio delle attività commerciali predette, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi;
- provvedere all'attivazione dei servizi nelle tre sedi di servizio non oltre 30 giorni dalla firma del contratto, collaborando nel caso al passaggio della consegna da parte dell'attuale gestore dei servizi.
- provvedere all'allestimento e conseguente apertura del nuovo bookshop/showroom in Borgo Santa Croce 29/r entro 60 giorni dalla firma del contratto;
- provvedere a propria cura e spese all'acquisto del materiale informatico (hardware e software) necessario allo svolgimento dei servizi di cui agli artt. 5 e 6;
- provvedere alle pulizie dei locali e degli arredi afferenti i servizi oggetto del presente Capitolato;
- accollarsi la manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.) afferenti i servizi oggetto del presente Capitolato. Deve intendersi per "manutenzione ordinaria" l'esecuzione di tutti gli interventi di riparazione e di sostituzione che servono ad assicurare l'ordinaria funzionalità dell'impianto senza modificarne le caratteristiche strutturali. Tali attività dovranno essere svolte in modo conforme alle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro, alle norme tecniche vigenti ed alle regole dell'arte, ovvero dovranno essere affidate ad imprese e soggetti professionali qualificati. L'Aggiudicatario ha facoltà di avvalersi delle ditte appaltatrici del Committente, assumendo in proprio i costi;

- corrispondere le eventuali spese relative alla tariffa per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti,
- far realizzare eventuali operazioni di disinfestazione dei locali da effettuare al bisogno e nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie, attraverso ditte specializzate;
- utilizzare il sistema di identità visiva concordato con il Committente, che dovrà caratterizzare il servizio, le attività di accoglienza e i bookshop inequivocabilmente su tutti i piani di comunicazione. Solo per i servizi commerciali, svolti esclusivamente negli spazi dedicati, al sistema di identità visiva concordata si affiancherà il marchio dell'Aggiudicatario (che non potrà mai figurare da solo);
- essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione delle attività commerciali;
- provvedere a quanto altro necessario per l'erogazione del servizio affidato.

Art. 17 – Assicurazioni

L'Aggiudicatario dovrà rispondere di tutti i danni, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Committente che di terzi, verificatisi in conseguenza del comportamento del personale dipendente e non dipendente, adibito al servizio appaltato nel caso di danni provocati da dolo, colpa grave o semplice negligenza.

A tale scopo è fatto obbligo all'Aggiudicatario di stipulare una idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile e della responsabilità dei prestatori di lavoro, valida per tutta la durata, dell'appalto, consegnandone copia al Committente prima della sottoscrizione del contratto.

Tale polizza dovrà:

- prevedere massimali RCT per sinistro non inferiori a € 5.000.000,00, unico;
- RCO (Responsabilità civile operai, o dipendenti) = €5.000.000,00 per sinistro con limite di €2.000.000,00 per ogni dipendente infortunato, con estensione di garanzia nei confronti di Aeroporto di Firenze e Comune di Firenze con loro dipendenti ed amministratori terzi;
- coprire anche danni cagionati a terzi per colpa grave dell'Assicurato e/o con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente;
- essere estesa alla RC personale di tutti i dipendenti e/o di coloro che partecipano all'attività;
- essere estesa alla RC responsabili servizio protezione e sicurezza riferita all'Assicurato ed ai propri dipendenti di cui al D.Lgs 81/2008;
- essere estesa alla copertura dei danni da interruzione di esercizio, con massimale non inferiore a € 500.000,00;
- essere estesa ai danni da incendio a cose e fabbricati di proprietà del Comune di Firenze e/o di terzi, cagionati durante l'esercizio del servizio affidato, con massimale non inferiore ad € 500.000,00;
- rinuncia da parte della Società a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti del Comune di Firenze e di Aeroporto di Firenze.

Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte al Comune di Firenze od al terzo danneggiato e dovranno rimanere esclusivamente a carico della ditta assicurato.

Art. 18 - Ulteriori obblighi dell'Aggiudicatario con riferimento al proprio personale

L'Aggiudicatario si impegna e si obbliga:

- a garantire costantemente la dotazione di personale indicata in sede di offerta e rispondente alle esigenze del servizio, salvo integrazioni in aumento se ritenuto opportuno, nel rispetto delle

caratteristiche indicate nel presente capitolato previa comunicazione ed approvazione da parte del Committente;

- ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi relativi agli oneri previdenziali, assicurativi e di retribuzione del personale che deve essere regolarmente assunto con riferimento alla legislazione vigente; al fine di maggiore garanzia del servizio reso e della professionalità del personale, tutto il personale dedicato all'informazione turistica nei diversi punti deve essere inquadrato nell'ambito del CCNL – Pubblici Esercizi e Turismo, almeno al terzo livello;

- ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti le disposizioni legislative e regolamentari concernenti la contribuzione, le assicurazioni sociali, le disposizioni di igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni, ivi comprese tutte le modifiche introdotte durante il periodo dell'appalto;

- a provvedere alla sostituzione di personale in malattia dal 2° giorno di assenza;

- a fornire al Committente la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori di cui al presente capitolato;

- a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, dalla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. Tale obbligo permane anche dopo la scadenza dei sopra indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione;

- ad informare e formare adeguatamente il proprio personale circa i rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 24, comma 2, lett. b) della legge regionale n. 38/2007, come modificata dalla legge regionale n. 13/2008;

- tutto il personale adibito alle attività di cui al presente capitolato presta il proprio lavoro senza vincoli di subordinazione nei confronti del Committente. Le prestazioni d'opera da parte del personale utilizzato dall'Aggiudicatario per i servizi di cui al presente capitolato, non costituiscono rapporto d'impiego con il Committente, non possono, quindi, rappresentare titolo per avanzare pretese di alcun genere nei confronti del Comune di Firenze..

Sicurezza del personale alle dipendenze dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario, in applicazione del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni (miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro) e del DM 10/03/1998 (criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza), dovrà redigere il "Documento di Valutazione dei Rischi" in relazione ai rischi della propria attività, sulla base del "Documento di Valutazione degli Affollamenti Possibili e Valutazioni sulle Modalità di utilizzo della Struttura" che il Comune di Firenze ha redatto e che sarà consegnato all'atto della stipula del contratto, e specifici Piano di Evacuazione e Piano di Emergenza della struttura; di conseguenza è obbligato a nominare:

- uno o più responsabile/i del servizio prevenzione e protezione
- addetto/i antincendio
- addetto/i al pronto soccorso

L'Aggiudicatario curerà l'informazione, la formazione e l'addestramento dei propri dipendenti sia sui rischi sia sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione dei servizi, terrà conto delle procedure previste in caso di emergenza, coordinandosi con il responsabile delle operazioni di emergenza di ciascuna sede, come rilevabile dai documenti di evacuazione di emergenza.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre al rispetto di quanto previsto anche dal D.M. 569/92 e s.m.i. ove applicabile.

In caso di inosservanza delle norme di sicurezza o di inadempienza alle misure di prevenzione contenute nei Documenti di valutazione dei rischi, il Committente potrà sospendere l'efficacia del contratto, fino a quando l'Aggiudicatario non provveda al loro rispetto ed all'adeguamento alle norme e regole previste dal Committente.

Tale sospensione comporterà l'interruzione del pagamento del corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario per la fornitura del servizio. Inoltre, le gravi e ripetute violazioni di leggi, di disposizioni o delle misure di prevenzione, rivolte a tutelare la sicurezza dei lavoratori, daranno luogo, previa formale costituzione in mora dell'Aggiudicatario, alla risoluzione automatica del

contratto ed alla legittimazione per l'esclusione dell'Aggiudicatario dalle gare e dalle trattative per l'affidamento di ulteriori appalti.

Tutto quanto non espressamente contenuto in materia di sicurezza nel capitolato speciale d'appalto dovrà fare riferimento alla normativa in vigore.

Art. 19 - Subappalto del servizio

Il subappalto è previsto come stabilito dall'art. 105 del D Lgs. 50/2016 e succ. modifiche

Art. 20 - Controlli e verifiche di gestione

Il Committente avrà, in qualunque momento, la piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente capitolato e la rispondenza delle stesse agli indirizzi forniti dall'Aggiudicatario, nonché lo stato di manutenzione e di conservazione dei locali, degli impianti tecnologici e di quant'altro attinente alla gestione dei servizi appaltati.

Lo svolgimento dei servizi di cui al presente Capitolato è oggetto di vigilanza e controllo da parte di una Commissione di verifica e di controllo, composta da tre membri designati dal Committente, uno dei quali con funzioni di coordinatore.

La Commissione di verifica e controllo è chiamata allo svolgimento dei seguenti compiti:

- vigilare sul buon funzionamento dei servizi;
- verificare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni di servizio fornite dall'Aggiudicatario;
- regolare i rapporti fra il Committente e l'Aggiudicatario su tutte le questioni e i problemi che potranno insorgere nell'effettuazione delle prestazioni;
- assicurare la corrispondenza fra le prestazioni fornite e le specifiche contrattuali;
- approvare i progetti migliorativi.

La Commissione si riunisce almeno due volte all'anno e ogni volta che se ne presenti la necessità, verbalizzando le sedute in apposito registro.

L'Aggiudicatario potrà partecipare per invito ai lavori della commissione, a titolo esclusivamente consultivo.

Il Committente inoltre provvederà, sia in occasione di ogni pagamento del corrispettivo pattuito sia con ulteriori interventi di controllo, alla verifica dell'assolvimento, da parte dell'Aggiudicatario, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Art. 21 - Penalità: fattispecie e modalità di applicazione

Il Committente, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie specifiche in caso di verificata violazione di tali norme, secondo il principio della progressione.

In caso di negligenze ed inadempienze di lieve entità nell'osservanza delle clausole contrattuali durante lo svolgimento dei servizi, l'Aggiudicatario sarà soggetto a diffida.

In caso di recidiva per le violazioni di lieve entità, nonché nei casi di inosservanza non lievi si provvederà all'applicazione di una penalità dal 5% al 10% calcolato sul costo dei servizi del mese di riferimento in cui si è verificata l'inadempienza (costo stimabile in 1/12 del corrispettivo annuale), da determinarsi a giudizio inappellabile del Committente.

L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'Aggiudicatario avrà la facoltà di presentare eventuali contro deduzioni entro e non oltre 10 gg. dalla notifica della contestazione, salvo diversi termini in caso d'urgenza. Il provvedimento di applicazione della penalità, indicherà la modalità del versamento in conformità ai regolamenti di contabilità del Comune di Firenze.

Le penali saranno applicate mediante trattenuta sull'importo delle fatture con emissione da parte dell'aggiudicatario di note di accredito sulle stesse per un importo pari alle penalità irrogate. Nel caso in cui l'Aggiudicatario non dovesse consentire il recupero della penalità, il Committente potrà rivalersi sulla cauzione versata. In tal caso l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente reintegrare detta garanzia nei dieci giorni successivi alla ricezione della comunicazione.

Nel caso di grave inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'Aggiudicatario e/o derivanti dalle norme in vigore, il Committente procederà all'incameramento della cauzione, restando impregiudicata la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto ed all'eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per le parti, né ad indennizzi di sorta, perché tempestivamente notificate.

In caso d'interruzione del servizio per cause imputabili all'Aggiudicatario, il Committente si riserva la facoltà di addebitare allo stesso i danni conseguenti.

Art. 22 – Risoluzione del contratto

Il Committente si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nei casi di:

- a. grave inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicate nel presente capitolato;
- b. inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- c. fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Committente posti in essere o consentiti dall'Aggiudicatario o dal suo personale addetto.

Nei casi di inosservanza previsti al comma precedente, ad eccezione del caso indicato alla lettera c), la risoluzione sarà disposta dopo formale diffida ad adempiere entro un congruo termine stabilito a giudizio insindacabile del Committente e secondo quanto prescritto dall'art. 1454 del Codice Civile.

E' fatto salvo il diritto del Committente al risarcimento dei danni subiti a seguito di risoluzione del contratto per i tutti casi previsti dal comma 1 del presente articolo.

Il provvedimento di risoluzione da parte del Committente sarà comunicato con preavviso di almeno 20 (venti) giorni, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, salvo il caso previsto dalla lettera c) del presente articolo, per il quale non è fissato alcun termine di preavviso.

In caso di risoluzione del contratto, quando da essa derivi pregiudizio per la continuità occupazionale, il Committente si impegna a promuovere confronti con le parti sociali ai fini di individuare le opportune contromisure.

Inoltre, qualora l'Aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n.136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si intende risolto di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Art. 23 - Recesso

Nel caso in cui l'Aggiudicatario intenda recedere dal contratto, dovrà darne preavviso con 3 (tre) mesi di anticipo. Il recesso comporterà il pagamento di un corrispettivo consistente nell'incameramento da parte del Committente del deposito cauzionale così come costituito all'atto della stipula del contratto.

In ogni caso, pur in presenza di recesso, il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad effettuare le prestazioni richieste fino alla firma del contratto con un nuovo gestore, qualora non possa essere assicurato nel trimestre il subentro di un altro aggiudicatario per l'espletamento del servizio.

Il Committente ha facoltà di recesso unilaterale dal contratto secondo le disposizioni di legge.

Ove il Committente e l'Aggiudicatario, per mutuo consenso, siano d'accordo sulla risoluzione anticipata del contratto, l'Aggiudicatario avrà diritto alla restituzione della cauzione definitiva.

Art. 24 - Effetti della risoluzione - esecuzione d'ufficio

Ove si pervenga alla risoluzione del contratto, all'Aggiudicatario è dovuto il pagamento del valore del servizio eseguito fino al momento dell'avvenuta comunicazione della risoluzione, effettuata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata al domicilio legale dell'Aggiudicatario indicato nel contratto.

Nei soli casi di risoluzione del contratto per fatto dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione ha la facoltà di affidare a terzi la parte rimanente del servizio, in danno dell'Impresa inadempiente. L'affidamento a terzi viene notificato all'aggiudicatario inadempiente con indicazione dei nuovi termini di esecuzione, del servizio affidato e degli importi relativi.

All'Aggiudicatario inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione comunale rispetto a quelle previste dal contratto risolto, nonché quelle legali. Esse sono prelevate dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'aggiudicatario inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'aggiudicatario dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione. Artt. 106-107-108 dlgs 50/2016 e succ

Nei casi di risoluzione del contratto per inadempimento dell'appaltatore o di recesso, il Committente si riserva la facoltà di aggiudicare il servizio oggetto di appalto ai sensi dell'art.110 del D.lgs 50/2016 .

Art. 25- Cauzione provvisoria e definitiva

Ciascuna impresa partecipante alla gara deve accompagnare, a pena di esclusione dalla stessa, la propria offerta con un deposito cauzionale provvisorio pari al 1% dell'importo posto a base di gara. Qualora si tratti di Associazione Temporanea d'impresa o Raggruppamento Temporaneo di Impresa la garanzia dovrà essere intestata a tutti i soggetti ad essa aderenti.

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'impresa aggiudicataria è poi tenuta a versare, prima della stipula del contratto, una cauzione definitiva costituita e calcolata secondo le modalità previste all'art. 103 del DLgs 50/2016. Nel caso in cui l'Aggiudicatario non ottemperi a quanto previsto, il Committente dichiara la decadenza dall'aggiudicazione.

Art. 26- Foro competente - Controversie

Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.

Il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dell'art. 209 comma 2 D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 è vietato in ogni caso il compromesso.

Art. 27 - Privacy

In applicazione del D.Lgs.196/03 e nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, l'Aggiudicatario è tenuto a mantenere la riservatezza delle informazioni relative agli utenti del servizio oggetto del presente Capitolato, da qualsiasi fonte provengano e si impegna a nominare un Responsabile del Trattamento dati.

L'Aggiudicatario dovrà comunicare al Committente il nominativo del Responsabile del Trattamento dati, qualora non venga espletata la suddetta comunicazione, l'Amministrazione considererà come Responsabile Privacy il legale rappresentante del soggetto aggiudicatario.

Il trattamento dei dati acquisiti nello svolgimento del servizio deve avvenire solo ed esclusivamente per lo svolgimento dello stesso; è vietata la diffusione e/o ogni qualsiasi uso diverso e/o non strettamente connesso con lo svolgimento del servizio stesso.

I dati personali relativi ai soggetti partecipanti alla gara saranno oggetto di trattamento informatico o manuale da parte del Committente, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30/06/2003 n°196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e successive modifiche ed integrazioni, per i soli fini inerenti alla procedura di gara e all’esecuzione del contratto. Detti dati saranno pubblicizzati in sede di aggiudicazione o di eventuale contenzioso nelle misure e con i limiti stabiliti dalla normativa vigente. In ogni caso, in relazione ai dati forniti, i soggetti aggiudicatari potranno esercitare i diritti di cui all’art.7 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

ALLEGATO A

Tabella relativa all'affluenza di turisti negli infopoint nel periodo 2015/2017

Mesi	2015 AE	2015 ST	2015 BI	2016 AE	2016 ST	2016 BI	2017 AE	2017 ST	2017 BI
Gennaio	2902	16078	10598	3746	14726	11309	3488	14816	12786
Febbraio	3298	15172	11641	3621	17599	12761	3868	16312	12969
Marzo	4246	23990	15756	5189	28677	21559	4904	25279	18223
Aprile	5510	33962	27545	6269	43872	24596	5668	43499	27556
Maggio	6570	40087	30883	6191	49693	27910	6282	48721	24288
Giugno	5609	36207	29648	6348	40000	25917	6120	37106	19350
Luglio	8026	39717	30976	7873	41418	27045	6262	40200	24652
Agosto	8233	38754	35565	6881	45695	35028	6239	43435	28292
Settembre	7252	54471	29677	6109	47873	29943	5864	45575	26962
Ottobre	6801	40802	26291	6276	46346	26270	5974	36461	30941
Novembre	4129	22189	16042	4190	22657	12427	3827	14651	12345
Dicembre	4303	18450	12581	4400	15637	14012	3520	14137	10716
TOTALE	66.8 79	394.09 5	277.20 3	67.093	414.193	268.77 7	62.0 16	380.192	249080

AE – Infopoint Aeroporto

ST – Infopoint piazza Stazione 4

BI – Info point Bigallo piazza S. Giovanni dal 5 agosto 2011

ALLEGATO B

**CONTATTI TELEFONICI CONTACT CENTER 055000 DA NOVEMBRE 2016 A
NOVEMBRE 2017**

CHIAMATE DA NOVEMBRE 2016 A NOVEMBRE 2017					
<u>TOTALI 1680</u>					
<u>percentuali</u>	<u>75% ita</u>	<u>8% ing</u>	<u>7% fra</u>	<u>7% ted</u>	<u>3%spa</u>

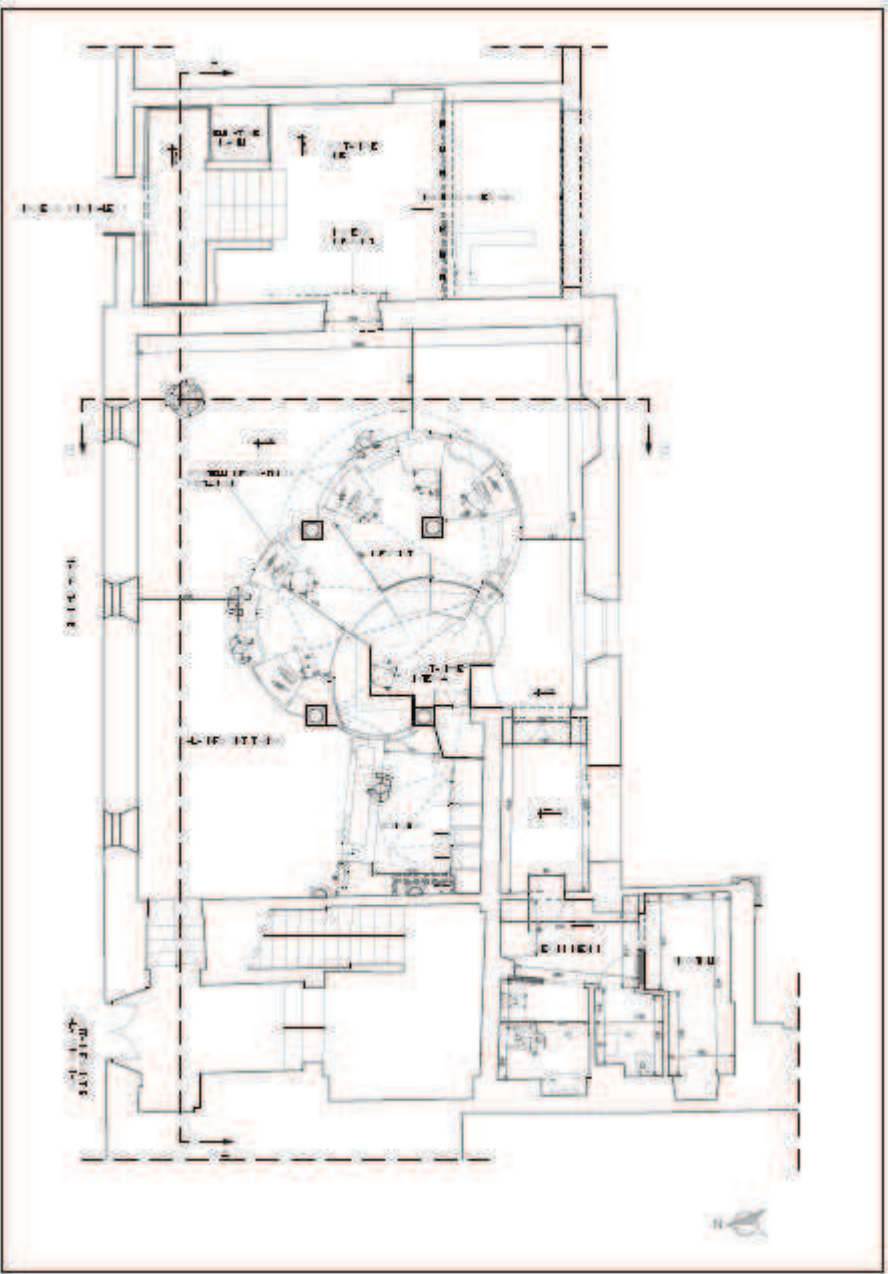
ALLEGATO C

TABELLA ACCESSI BAGNO BORGO SANTA CROCE 29r

ANNO	2014	2015	2016	2017
	46.570	37.920	39.796	38.696
	ingressi	ingressi	ingressi	ingressi

ALLEGATO D

PLANIMETRIA PIAZZA STAZIONE



ALLEGATO E

PLANIMETRIE LOCALI BOOKSHOP E BAGNI BORGO S. CROCE 29/R

