



## **All.A**

### **CAPITOLATO DI APPALTO PER AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI "INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA, AGENZIA DI VIAGGIO, BIGLIETTERIE, VENDITA SERVIZI TURISTICI E BOOKSHOP PRESSO GLI IAT DI SIENA, CHIANCIANO TERME E ABBADIA SAN SALVATORE"**

**CODICE CIG. N. \_**

#### **Art. 1**

##### **Oggetto**

La Provincia di Siena, affida all'aggiudicatario l'espletamento dei seguenti servizi, presso i punti IAT situati in: Siena in locali siti all'interno del Centro Storico, Chianciano Terme in locali siti in Piazza Italia n. 67 e Abbadia San Salvatore in locali siti in Via Adua,25:

1. informazione ed accoglienza turistica ( ad integrazione del servizio effettuato da personale di ruolo della Provincia secondo le modalità di seguito indicate )
2. "agenzia di viaggio" consistente in:
  - a) prenotazione di servizi turistici e del pernottamento per il turismo in entrata in Toscana;
  - b) organizzazione di incoming per il turismo in entrata nella Provincia di Siena.
3. servizio di biglietteria ferroviaria e di vendita biglietti trasporto pubblico (secondo le modalità di seguito indicate);
4. attività di vendita servizi turistici e bookshop (secondo le modalità di seguito indicate ).

#### **Art. 2**

##### **Definizioni**

Il servizio di "**informazione ed accoglienza turistica**" consiste nel fornire informazioni precise e dettagliate sull'offerta turistica, sul patrimonio storico, artistico e naturale, termale, sulla cultura, le tradizioni e le produzioni locali in riferimento alla Provincia di Siena e sull'offerta turistica dell'intera Regione Toscana.

Il servizio di "**agenzia di viaggio**" ha ad oggetto la prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive della Toscana limitatamente al turismo in entrata in Toscana nonché l'organizzazione di incoming per il turismo individuale e di gruppo in entrata nella Provincia di Siena.

Il servizio di "**biglietteria ferroviaria**" e di "**vendita biglietti trasporto pubblico**" ha ad oggetto la vendita dei prodotti Trenitalia con la formula "Agenzia Plus Trenitalia" previa stipula del contratto con Trenitalia Spa obbligatoriamente nell'Ufficio di Chianciano Terme e Siena e facoltativamente nel punto di Abbadia San Salvatore. Nei tre punti Iat dovrà essere obbligatoriamente effettuata la vendita di biglietti di trasporto pubblico locale, regionale e nazionale previa stipula di contratti con le Società concessionarie delle linee di riferimento.

Per servizio di "**vendita servizi turistici e bookshop**", si intende la vendita di libri, guide, altro materiale editoriale, prodotti dell'artigianato e prodotti tipici, servizi turistici, biglietti per spettacoli e manifestazioni, gadgets attinenti alle risorse turistiche della Provincia di Siena e quant'altro possa contribuire a promuovere il sistema Terre di Siena.



### **Art. 3**

#### **Modalità di svolgimento dei servizi**

I servizi di cui all'art. 1 dovranno essere svolti nel rigoroso rispetto delle previsioni del presente capitolato oltre che di quelle previste dalle vigenti leggi nazionali, dalla Legge della Regione Toscana n. 42/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, dal relativo Regolamento di attuazione e dal "Modello Senese degli Uffici di Informazione e accoglienza turistica" approvato dalla Provincia di Siena.

L'aggiudicatario è, inoltre, tenuto ad adeguare le modalità di svolgimento dei servizi in parola alle variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni della Provincia di Siena dovessero apportare alla materia nel corso del contratto.

In particolare l'aggiudicatario si impegna ad attuare tutte le azioni e le iniziative con le modalità e i tempi indicati nel piano di incoming presentato in sede di offerta e allegato al presente contratto come parte sostanziale e integrale.

### **Art. 4**

#### **Modalità di espletamento del servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica**

L'aggiudicatario dovrà prestare il servizio di "informazione ed accoglienza turistica" dal 1 gennaio o comunque dalla data di sottoscrizione del contratto e fino al 31 dicembre 2014 per un totale complessivo stimato di 5.510 ore che **indicativamente** dovrà essere ripartito con 1.040 ore a previsione presso il punto di Abbadia San Salvatore, con 1.240 ore a previsione presso il punto di Chianciano Terme e con 3.230 ore a previsione presso il punto di Siena.

Il servizio di informazione ed accoglienza turistica dovrà essere effettuato secondo la seguente articolazione d'orario:

**Iat di Siena** con sede in locali ubicati nel Centro Storico di Siena :

- orario invernale dal 1° novembre al 31 marzo - da Lunedì a Sabato - dalle ore 10,00 alle ore 17.00 - Domenica e festivi, dalle ore 10.00 alle ore 13.00;
- orario estivo dal 1° aprile al 31 ottobre - da Lunedì alla Domenica dalle ore 9.30 alle ore 18.00

**Iat di Chianciano Terme** con sede in locali ubicati in Piazza Italia, 67:

- orario invernale dal 1° novembre al 31 marzo - da Lunedì a Sabato - dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30 - Domenica e festivi, dalle ore 9.30 alle ore 12.30;
- orario estivo dal 1° aprile al 31 ottobre - da Lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00 - Domenica e festivi dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00

**Iat di Abbadia San Salvatore** con sede in locali ubicati in Via Adua tutto l'anno:

- dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- Sabato dalle ore 10 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00; Domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 12.30.

L'operatore economico aggiudicatario ha piena libertà di prolungare l'orario di espletamento dei servizi e, in tale ipotesi, le ore non saranno computate nel monte ore sopra individuato e i costi relativi al personale saranno interamente a suo carico.

L'aggiudicatario dovrà espletare il servizio de quo in base a turnazioni che saranno concertate con il Servizio Turismo e/o con il personale assegnato, tenendo conto che nell'Ufficio di Chianciano



Terme vi sono tre unità in ruolo assegnate, nell'Ufficio di Abbadia San Salvatore vi sono due unità in ruolo assegnate di cui una part-time; nell'Ufficio di Siena vi saranno presenti tre unità in ruolo assegnate.

Il servizio dovrà essere sempre garantito con la presenza di almeno due persone nei punti di Siena e Chianciano Terme nel periodo estivo e di una persona nel periodo invernale (siano esse personale di ruolo della Provincia assegnato al servizio o, in assenza o impedimento, personale messo a disposizione dal TO); e di una persona nel punto di Abbadia San Salvatore per tutto l'anno (sia di ruolo della Provincia assegnato al servizio o, in assenza o impedimento, personale messo a disposizione dal TO).

Nel corso del rapporto la Provincia si riserva di variare il suddetto orario fermo restando che il monte ore massimo oggetto del presente contratto non verrà modificato.

Nei giorni di sabato, domenica e festivi il servizio di informazione e accoglienza turistica dovrà essere assicurato dal solo aggiudicatario in tutti i tre punti IAT.

Le informazioni in merito all'offerta turistica relativa alla Provincia di Siena nonché della Regione Toscana dovranno essere rese in maniera gratuita, in modo obiettivo, giusto ed imparziale, omettendo di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio e garantendo pari opportunità nella fornitura dell'informazione all'insieme delle strutture ricettive e dei servizi forniti dal territorio.

Più in particolare l'aggiudicatario dovrà fornire informazioni e distribuire materiale promopubblicitario e informativo - direttamente ai turisti che si recheranno presso gli uffici oppure rispondendo tempestivamente a richieste che pervengano tramite posta elettronica, telefono e fax - relativamente a:

- tariffe, servizi alberghieri ed extralberghieri, campeggi, aziende agrituristiche, cav, etc..;
- orari di apertura delle attrattive storiche, artistiche e naturalistiche del territorio;
- indirizzi e numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;
- risorse storiche, ambientali, paesaggistiche, termali, enogastronomiche e culturali dell'offerta turistica locale;
- pubblicizzazione degli avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc.
- mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti tali indicazioni;
- distribuzione del materiale informativo e promozionale predisposto dalla Provincia, dalla Regione, dai Comuni, dai Centri Commerciali naturali, da altri enti e associazioni e riferiti ad iniziative, programmi eventi, etc.

Le notizie e le informazioni fornite dovranno essere desunte dal portale del turismo [www.terresiena.it](http://www.terresiena.it) e dai siti tematici oltre che da altri siti Internet o pubblicazioni riconosciute o autorizzate.

La Provincia si impegna a fornire le informazioni necessarie (quanto meno in merito a ricettività, eventi, musei, itinerari ecc..) aggiornando e implementando banche dati consultabili per via telematica.

L'aggiudicatario si impegna a reperire ogni altra informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo.

L'aggiudicatario si impegna a collaborare con gli altri punti di informazione turistica facenti parte del sistema degli Uffici Informazioni della Provincia di Siena.

La Provincia potrà impedire l'utilizzo e la diffusione di notizie e informazioni giudicate non in linea con gli indirizzi strategici di programmazione e potrà installare, all'interno degli Uffici, una o più apparecchiature elettroniche per il rilascio di informazioni turistiche self-service nonché ogni altra apparecchiatura che riterrà utile installare (monitor, punti internet, pc ecc.).



## **Personale**

Il personale preposto dall'aggiudicatario a fornire il servizio di informazione e accoglienza turistica, oltre ad avere una buona attitudine alle relazioni con il pubblico ed a conoscere la lingua italiana, dovrà possedere i seguenti requisiti minimi:

- A) possesso di diploma di maturità di scuola media superiore;
- B) conoscenza di almeno due lingue straniere di cui una l'inglese e l'altra compresa fra francese, tedesco e spagnolo per gli Uffici di Siena e di Chianciano Terme e conoscenza di almeno la lingua inglese per l'Ufficio di Abbadia San Salvatore;
- C) capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici, tra cui il sistema operativo Windows, i programmi di gestione dell'applicativo Office, l'uso dei principali browser (explorer - netscape - etc.) per la navigazione in Internet ed il conseguente uso di motori di ricerca in internet, nonché i principali gestori di posta elettronica (microsoft outlook, netscape, etc).

L'aggiudicatario si impegna ad assegnare al servizio de quo il personale che ha indicato in sede di gara tenuto conto della clausola di salvaguardia dell'occupazione che obbliga lo stesso ad utilizzare il personale della ditta uscente (ATI composta da tre operatori economici) con le articolazioni e nel numero di quanti risultano necessari per garantire il servizio richiesto.

L'aggiudicatario, nel corso del presente rapporto, potrà sostituire il personale addetto allo svolgimento del servizio, solo previa espressa ed insindacabile autorizzazione della Provincia e sempre che il nuovo personale proposto abbia gli stessi titoli, competenze e qualità di quello da sostituire e comunque utilizzando le persone che sono state indicate in sede di offerta come personale "riserva".

L'aggiudicatario dovrà sostituire il personale che ad insindacabile giudizio della Provincia non venga da quest'ultima ritenuto idoneo allo svolgimento delle attività de quibus con altro personale avente gli stessi titoli, competenze e qualità di quello da sostituire.

## **Monitoraggio del servizio**

L'aggiudicatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici di informazione e accoglienza turistica, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi; dette schede saranno fornite dalla Provincia.

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse alla Provincia.

## **Responsabile del servizio**

L'aggiudicatario dovrà nominare un referente per ogni punto con il compito di mantenere tutti i collegamenti tecnici ed operativi con la Provincia.

## **Servizi extracontratto**

A richiesta della Provincia l'aggiudicatario sarà tenuto a prestare la propria opera per eventuali ulteriori ore di servizio, non previste dal presente contratto, allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie. La remunerazione del servizio aggiuntivo sarà determinata di volta in volta.



#### **Art. 5**

### **Servizio di Agenzia di Viaggio: prenotazione di servizi turistici per il turismo in entrata in Toscana e del pernottamento presso le strutture ricettive della Toscana**

Il servizio dovrà essere fornito: a) all'interno dei tre punti; b) durante l'orario di apertura degli Uffici medesimi; c) **in uno spazio riservato a tale attività dove sarà segnalato il nome dell'Agenzia di Viaggio dell'aggiudicatario**; d) da personale dell'aggiudicatario in possesso dei requisiti minimi previsti per il personale preposto al servizio di informazione ed accoglienza turistica e aggiuntivo rispetto a quello destinato al servizio informazioni e accoglienza e) nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia.

L'aggiudicatario nei contratti con gli utenti e nei documenti fiscali, dovrà usare la denominazione e la ragione sociale della propria Agenzia di Viaggio.

Per lo svolgimento del servizio l'aggiudicatario non dovrà richiedere al turista alcun costo aggiuntivo. E' quindi inteso che il prezzo massimo applicabile, comprensivo dei costi di Agenzia, non potrà in nessun caso risultare superiore a quello massimo dichiarato dalla struttura ricettiva prescelta.

Il servizio dovrà essere svolto provvedendo alla sottoscrizione di apposite convenzioni con gli operatori turistici, i quali dovranno sostenere l'onere della provvigione per l'Agenzia, importo che dovrà risultare fatturato dall'aggiudicatario alle strutture ricettive interessate ai processi di prenotazione. L'aggiudicatario dovrà sottoporre al Dirigente del Turismo, ai fini della sua approvazione, lo schema di convenzione che sarà successivamente utilizzato quale modello standard per la gestione delle operazioni di prenotazione.

Il servizio di prenotazione dovrà essere svolto nel rispetto della massima trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori. A tal fine questi ultimi dovranno essere contattati dall'aggiudicatario per verificare la loro disponibilità ad usufruire del servizio in oggetto e l'aggiudicatario dovrà provvedere a sottoscrivere la suddetta convenzione con gli operatori che ne faranno richiesta.

Periodicamente e comunque almeno entro il 31 agosto 2014 ed entro il 30 dicembre 2014, l'aggiudicatario dovrà informare il Servizio Turismo dell'andamento dell'attività di incoming.

Resta inteso che l'aggiudicatario assume ogni responsabilità per i danni arrecati dalla propria condotta.

#### **Art.6**

### **Servizio di Agenzia di Viaggio: organizzazione di incoming per turismo individuale e organizzato in entrata nella Provincia di Siena.**

L'aggiudicatario dovrà effettuare attività di sviluppo, organizzazione e commercializzazione di incoming per individuali e gruppi, esclusivamente per il turismo in entrata nella Provincia di Siena anche a supporto delle strategie di promozione turistica della Provincia di Siena e secondo quanto contenuto nel piano di incoming presentato in sede di offerta.

L'attività di incoming dovrà essere svolta da personale avente gli stessi requisiti minimi previsti per quello preposto al servizio di informazione e accoglienza, **ulteriore rispetto a quello destinato al servizio di informazione ed accoglienza turistica e sotto la responsabilità e la diretta operatività del Direttore tecnico dell'Agenzia di Viaggio dell'aggiudicatario.**



I contenuti dei servizi e dei pacchetti turistici prenotabili attraverso il servizio attivato presso l'Ufficio dovranno essere sottoposti preventivamente all'approvazione del Dirigente del Servizio Turismo o suo delegato.

Il committente potrà richiedere proposte e offerte da utilizzare per lo sviluppo e la promozione di progetti e prodotti tematici, per specifiche iniziative, per partecipazione a fiere e borse turistiche, per realizzazione banner per siti web, per azioni di comunicazione attraverso la stampa, etc. L'aggiudicatario dovrà predisporre quanto richiesto, in raccordo con il Servizio Turismo, entro 48 ore dalla richiesta che sarà fatta via mail.

Ad avvenuta approvazione delle proposte da parte del Servizio Turismo l'aggiudicatario dovrà necessariamente procedere all'inserimento delle stesse nel portale del turismo della Provincia di Siena [www.terresiena.it](http://www.terresiena.it) e nei siti tematici all'interno dello stesso portale, nel sito [www.vivichianciantoterme.it](http://www.vivichianciantoterme.it) e nel portale del turismo della Regione Toscana [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) oltre che nei canali che di sua iniziativa riterrà opportuni.

Essendo l'aggiudicatario il partner ufficiale della Provincia di Siena per lo sviluppo delle politiche commerciali legate alla promozione territoriale ed essendo questo aspetto strategicamente rilevante anche per le destinazioni locali, l'inattivismo su questo particolare aspetto e la mancanza di una chiara ed espressa attività commerciale integrata e trasversale alle risorse del territorio comporterà la risoluzione del contratto.

A fronte dell'organizzazione di incoming per il turismo in entrata nella Provincia di Siena l'aggiudicatario ha diritto alla partecipazione gratuita negli spazi promozionali gestiti dalla Provincia in occasione di borse e/o fiere ai fini della promozione del piano di incoming proposto.

L'aggiudicatario è tenuto a presentare un resoconto entro il 31 agosto 2014 ed entro il 30 dicembre 2014 delle prenotazioni effettuate con l'indicazione del tipo di struttura, del periodo di soggiorno e dei servizi utilizzati.

#### **Art.7**

##### **Servizio di biglietteria ferroviaria e biglietterie Trasporto Pubblico**

Negli Uffici di Siena e Chianciano Terme, nello stesso orario di espletamento del servizio di informazione ed accoglienza turistica, l'aggiudicatario **dovrà** garantire la vendita dei prodotti Trenitalia con la formula contrattuale "Agenzia Plus Trenitalia" da stipulare con la Soc. Trenitalia Spa e più specificatamente a cura dell'agenzia di Viaggio dell'aggiudicatario. La vendita dei prodotti Trenitalia, anche con altra formula, **potrà** essere effettuata anche nell'Ufficio di Abbadia San Salvatore.

L'aggiudicatario dovrà provvedere inoltre alla vendita di biglietti di trasporto pubblico locale, regionale e nazionale nei tre Uffici previa la regolarizzazione del contratto di vendita con le società concessionarie delle linee interessate.

L'utile netto derivante dal servizio di cui al presente articolo sarà dell'aggiudicatario.

#### **Art. 8**

##### **Attività di vendita servizi turistici e bookshop**

L'aggiudicatario, nello stesso orario di espletamento del servizio di informazione ed accoglienza turistica e previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni amministrative per i tre Uffici, potrà provvedere alla vendita di libri, guide, gadgets, prodotti dell'artigianato e prodotti tipici e servizi turistici in genere, previo parere favorevole della Provincia; tale parere favorevole non sarà concesso necessariamente per tutti gli Iat.

Potrà altresì provvedere alla vendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni e quant'altro potrà essere ritenuto utile e opportuno per rispondere alle aspettative e alle necessità del turista.



Il personale preposto dall'aggiudicatario alla vendita dei servizi turistici e bookshop dovrà essere in possesso degli stessi requisiti minimi previsti per il personale preposto al servizio di informazione turistica.

L'utile netto derivante dall'attività di cui al presente articolo sarà dell'aggiudicatario

#### **Art.9**

##### **Servizio di hostess e accompagnatore turistico**

In occasione di eventi o iniziative promozionali organizzate dalla Provincia quali, a titolo meramente esemplificativo, educational per operatori turistici e giornalisti, congressi, convegni, fiere e workshop, e su richiesta della stessa, l'aggiudicatario sarà tenuto ad assicurare il servizio di hostess e accompagnatore turistico.

Il personale che dovrà assicurare tale servizio, dotato, in ogni caso, di regolare patentino, verrà concordato fra le parti di volta in volta nella misura necessaria a garantire il corretto espletamento del servizio stesso.

La Provincia provvederà a comunicare, con congruo anticipo, le iniziative e gli eventi in cui ritiene necessario lo svolgimento del servizio de quo.

A fronte dell'espletamento dello stesso, la Provincia rimborserà all'aggiudicatario, previa esibizione dei relativi titoli giustificativi, le sole spese vive sostenute da quest'ultimo per il trasporto, il pernottamento ed i pasti del personale richiestogli.

Per quanto riguarda il pagamento di eventuali servizi di hostess e accompagnatore turistico e di personale da impiegare in occasione di fiere, l'aggiudicatario emetterà separata fattura comprendente il costo del personale impiegato calcolato sulla base di max 8 ore di presenza per ogni evento promozionale e il rimborso delle spese effettivamente sostenute la cui documentazione dovrà essere allegata alla fattura.

#### **Art. 10**

##### **Facoltà dell'aggiudicatario**

Prevvia autorizzazione della Provincia e munendosi di tutto quanto necessario, l'aggiudicatario potrà svolgere, con spese a totale proprio carico, all'interno dell'Ufficio, ulteriori servizi ed attività, a supporto e completamento di quelli di cui all'art. 1. Resta inteso che l'aggiudicatario sarà responsabile di ogni e qualsiasi danno derivante alla Provincia, ai dipendenti di questa ed a terzi a causa dell'espletamento di tali ulteriori servizi ed attività.

#### **Art. 11**

##### **Uso dei locali e delle attrezzature**

La Provincia si impegna, per tutta la durata del rapporto contrattuale, a garantire la disponibilità all'aggiudicatario, dei locali sede degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica a carattere provinciale.

Qualora, durante il contratto, si verifichi la possibilità di trasferire la sede di uno o più Iat sarà cura della Provincia stessa informare l'aggiudicatario e collaborare con lo stesso per l'eventuale trasferimento della sede.

La Provincia e/o i Comuni ove hanno sede gli uffici si riservano il diritto di utilizzare i punti IAT in particolari circostanze legate alla promozione turistica, ad attività culturali, ecc. concordando con l'aggiudicatario le modalità e i tempi di utilizzo con sufficiente anticipo.

#### **Art. 12**

##### **Ulteriori obblighi ed oneri a carico dell'appaltatore**



L'aggiudicatario dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri riferiti alle norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e di quelle della sicurezza sui luoghi di lavoro relativamente ai propri operatori.

Inoltre l'aggiudicatario sarà tenuto:

- a custodire gli Uffici con tutte le attrezzature e gli arredi ivi esistenti;
- ad utilizzare gli Uffici, gli arredi e le attrezzature ivi esistenti con la diligenza del buon padre di famiglia;
- a rispondere in proprio per qualsiasi danno o fatto pregiudizievole arrecato dai propri operatori alla Provincia, ai dipendenti di questa ed a terzi soggetti;
- ad informare tempestivamente la Provincia di tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato.

L'aggiudicatario è obbligato a dotarsi di polizza assicurativa, a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività previste dal presente contratto.

### **Art. 13**

#### **Obblighi e oneri a carico della Provincia**

La Provincia e/o i Comuni sedi degli Uffici de quo provvederanno alla manutenzione ordinaria e straordinaria e a sostenere i costi relativi alla pulizia, alle utenze telefoniche così come quelli riferiti all'energia elettrica, all'acqua e al gas, alla vigilanza ed alle varie imposte e tasse.

### **Art. 14**

#### **Dotazione organica del personale**

Per l'espletamento dei servizi di cui al presente contratto l'aggiudicatario dovrà avvalersi di proprio personale; la remunerazione dello stesso, ivi compresi gli eventuali oneri previdenziali ed assicurativi, farà carico esclusivamente all'aggiudicatario il quale dovrà, altresì, applicare al suddetto personale i CCNL e gli accordi integrativi territoriali delle imprese del settore, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

Resta inteso che con il presente atto nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'aggiudicatario e la Provincia né fra quest'ultima ed il personale di cui il primo si avvale per l'esecuzione dei servizi in oggetto.

L'aggiudicatario è responsabile per tutti gli eventuali danni che il personale dallo stesso incaricato per l'espletamento dei servizi di cui alla presente convenzione dovesse causare a terzi o alla Provincia nel corso dell'espletamento dei servizi stessi.

Allo stesso modo la Provincia è esente da qualsiasi responsabilità per gli eventuali danni che dovessero capitare al personale di cui si avvale l'aggiudicatario a causa o nel corso o in occasione dell'espletamento dei suddetti servizi.

### **Art. 15**

#### **Divieto di sub-appalto**

E' fatto espresso divieto di subappaltare in tutto o in parte i servizi oggetto del presente contratto.

### **Art. 16**

#### **Risoluzione automatica del contratto**

La Provincia avrà diritto di risolvere il presente contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera racc. A.R. nei seguenti casi:

- mancato avvio dello svolgimento dei servizi di cui al presente contratto dalla data di affidamento;



- mancata attuazione o parziale attuazione delle azioni e delle iniziative indicate nel piano di incoming presentato in sede di offerta e allegato al presente atto come parte integrante e sostanziale;
- reiterato mancato rispetto degli orari di svolgimento dei servizi di cui all'art. 1;
- ritardo reiterato nella predisposizione di offerte, pacchetti, loro inserimento nei portali come richiesto dal Servizio Turismo e quant'altro possa creare nocumento alla promo commercializzazione delle Terre di Siena;
- inattivismo sull'attività di incoming e mancanza di una chiara ed espressa attività commerciale integrata e trasversale delle risorse del territorio;
- richiesta di compenso ai turisti per il servizio di informazione ed accoglienza turistica e per quello di agenzia di viaggio;
- richiesta di compensi ai turisti per la fornitura del materiale promozionale consegnato, in modo gratuito, dalla Provincia agli Uffici Informazione e Accoglienza della rete provinciale;
- affidamento in subappalto dei servizi di cui all'art. 1;
- reiterate lamentele dei turisti circa il modo di espletamento dei servizi oggetto del presente contratto;
- sostituzione del personale impiegato dall'aggiudicatario con altro personale non avente gli stessi titoli, competenze e qualità di quello sostituito e senza la preventiva autorizzazione della Provincia.

Qualora la Provincia decida di avvalersi della suddetta facoltà, l'aggiudicatario sarà tenuto a corrispondere alla prima, a titolo di penale, la somma di € 20.000,00 (ventilima/00) ferma, in ogni caso, la possibilità della Provincia di agire per ottenere il risarcimento dei maggiori danni subiti.

#### **Art.17**

##### **Corrispettivo**

A fronte dell'espletamento delle attività di "informazione ed accoglienza turistica" la Provincia corrisponderà all'aggiudicatario la somma complessiva di € \_\_\_\_\_ IVA esclusa, somma questa richiesta dall'aggiudicatario in sede di offerta.

L'importo verrà liquidato all'aggiudicatario entro trenta giorni dalla ricezione di fatture bimestrali che dovranno avere, in allegato, il riepilogo delle ore effettivamente prestate dal personale dell'aggiudicatario nel periodo oggetto di fatturazione. La liquidazione avverrà solo se la fattura risulta corredata dell'allegato richiesto e ad avvenuta acquisizione del Durc valido.

Il suddetto corrispettivo è invariabile per tutta la durata del contratto e **sarà erogato sulla base delle ore effettivamente prestate e dichiarate nell'allegato alla fattura** fermo restando che non potrà essere superato, alla fine del periodo, il monte orario totale previsto mentre potrà risultare diversamente modulato il totale del monte ore fra i tre punti Iat rispetto alle previsioni stimate all'art. 4 del presente contratto.

#### **Art. 18**

##### **Durata del contratto**

La durata del presente contratto è fissata dal 1° gennaio e comunque dalla firma del contratto e fino al 31 dicembre 2014. Laddove richiesto, l'aggiudicatario si impegna, in ogni caso, a prestare i servizi oggetto del presente contratto, agli stessi patti e condizioni per un periodo massimo di tre mesi e comunque fino ad eventuali nuovo affidamento per espletamento di nuova procedura concorsuale.



Le parti si danno reciprocamente atto che il presente contratto potrà risolversi prima della data di scadenza pattuita a seguito del trasferimento delle funzioni della Provincia per effetto delle disposizioni di cui alla Legge 22.12.2011 n. 214 fatta salva l'ipotesi di subentro di altro soggetto nei rapporti giuridici attivi e passivi in essere della Provincia.

#### **Art. 19**

##### **Condizioni alla scadenza**

Alla scadenza del contratto la Provincia e/o i Comuni interessati rientreranno nel pieno ed esclusivo possesso dei locali adibiti ad Uffici Informazione così come risultante dal verbale sottoscritto, comprese le eventuali aggiunte realizzate con propri finanziamenti, nonché quelle opere che l'aggiudicatario avesse realizzato nel corso della gestione. L'aggiudicatario accetta e sottoscrive specificatamente la clausola che nulla avrà a pretendere al termine della gestione.

#### **Art. 20**

##### **Controlli e verifiche di gestione**

Al fine di verificare l'andamento della gestione ed il livello di rispondenza delle attività poste in essere con gli obiettivi dati, si prevedono incontri tra la direzione del Servizio Turismo, i referenti organizzativi del soggetto aggiudicatario ed il direttore tecnico dell'Agenzia di Viaggio aggiudicataria.

A seguito di tali incontri periodici potranno essere richieste dalla Provincia modifiche alla programmazione prevista e proposte di eventuali correttivi da apportare alla gestione dei servizi.

#### **Art. 21**

##### **Rendiconto e informazione**

Al termine del contratto e, comunque prima della emissione della fattura a saldo, l'aggiudicatario dovrà fornire alla Provincia un rendiconto dettagliato dell'attività espletata nel corso del periodo oggetto del presente contratto. Il rendiconto dovrà contenere in allegato:

- data base con indirizzi email dei contatti avuti per informazioni e per prenotazioni
- numero di prenotazioni per ogni tipo di servizio e per struttura convenzionata;
- attività di incoming svolta e risultati realizzati;
- ogni altra notizia utile attinente i servizi resi.

#### **Art. 22**

##### **Foro competente**

Per ogni e qualsiasi controversia inerente l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Siena, con esclusione, pertanto, di ogni altro Foro.

#### **Art. 23**

##### **Spese diritti e norme di rinvio**

Il contratto sarà stipulato mediante scrittura privata. Le spese contrattuali, (marche da bollo una ogni quattro pagine) imposte e tasse e quant'altro occorre saranno a carico dell'aggiudicatario. Il contratto sarà soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi del DPR 634/72 e ss.mm. con spese a carico dell'aggiudicatario.

Per tutto quanto non espressamente dettato dal presente contratto si fa rinvio alle norme del Codice Civile.

**Settore Formazione  
Lavoro, Sviluppo  
Economico e Turismo**

Piazza Duomo 9 - Siena

[www.provincia.siena.it](http://www.provincia.siena.it)



Provincia di Siena

Il Dirigente del Settore Formazione Lavoro  
Sviluppo Economico e Turismo  
Dott.ssa Simonetta Cannoni

Il Rappresentante Legale  
della Ditta/impresa/società  
per accettazione