



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

## CAPITOLATO PRESTAZIONALE

### **ART. 1 – Descrizione della fornitura**

Oggetto dell'affidamento è la fornitura dell'attività di supporto e collaborazione per la gestione del Servizio di Informazione ed accoglienza turistica di cui alla L.R. 11/2013, come descritto dalla D.G.R.V. n. 2287/2013, e con le modalità e condizioni di seguito descritte, che la parte si obbliga a sottoscrivere per accettazione.

Il servizio di informazione ed accoglienza turistica persegue l'obiettivo di valorizzare la destinazione turistica di Montegrotto Terme e l'intera O.G.D. "Terme e Colli Euganei", relativa al territorio dei Comuni di: Comune di Montegrotto Terme, Abano Terme, Arquà Petrarca, Baone, Battaglia Terme, Cervarese S. Croce, Cinto Euganeo, Due Carrare, Este, Galzignano, Lozzo Atestino, Monselice, Rovolon, Teolo, Torreglia, Vo', in particolare valorizzando il patrimonio storico, artistico, culturale e naturalistico di tale territorio, del territorio padovano, della Regione Veneto, garantendo, la qualità della rete informativa, un diversificato ventaglio di servizi a favore del turista, anche attraverso l'ampia articolazione oraria dell'Ufficio di Informazioni I.A.T.

Nell'ambito del presente affidamento sono compresi i servizi minimi che il soggetto affidatario dovrà assicurare ed erogare a favore di turisti e visitatori, quali:

#### **a) Fornitura di informazioni relative alla destinazione:**

- evasione richieste telefoniche; risposte via e-mail, spedizione di fax relativi ad elenchi alberghi e ristoranti per gruppi;
- assistenza al turista che necessita di tutte le indicazioni su come muoversi in città, nel territorio provinciale e della regione e su come organizzare al meglio il proprio tempo libero;
- realizzazione e gestione di portali e software per la vendita di accessi e servizi relativi ad eventi e servizi di poli museali ed aree archeologiche.

#### **b) Distribuzione di materiale informativo e comunicativo:**

- distribuzione materiale turistico gratuito di Montegrotto Terme, bacino termale e offerta turistica padovana;
- distribuzione materiale turistico proveniente dalle Province del Veneto e dalla Regione del Veneto;
- edizione dell'elenco settimanale delle manifestazioni;
- aggiornamento elenchi da inviare ad agenzie di viaggio, istituti scolastici e gruppi vari relativi a società noleggio pullman turistici, ristoranti e pizzerie per gruppi, etc..;
- aggiornamento liste locali serali, impianti sportivi, piscine termali e luoghi di divertimento per i bambini.

#### **c) Servizi di assistenza al turista:**

- monitoraggio disponibilità ricettiva e ricerca disponibilità alberghiere per turisti e ricerca alloggi e strutture extralberghiere;

---

#### **Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90**

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

- messa a disposizione del turista di una postazione collegata in rete con il sito regionale ufficiale;
- gestione delle prenotazioni e delle prevendite collegate ad iniziative e servizi di carattere turistico e culturale;
- consegna schede reclami ai turisti, assistenza nella compilazione e inoltro immediato al committente che provvederà a trasmetterle alle autorità ed ai soggetti competenti per le diverse carenze indicate. Mensilmente l'affidatario dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, gradimento del servizio erogato;
- rilascio attestazioni di soggiorno ai turisti italiani e stranieri;
- gestione del ciclo delle vendite dal punto di vista amministrativo, finanziario e fiscale.

## **d) Attività di coordinamento e di back-office:**

L'Aggiudicatario dovrà garantire in maniera continuativa attraverso il proprio personale il coordinamento delle attività di sportello, il collegamento con l'Ufficio Turismo del Comune di Montegrotto Terme, il rifornimento, lo stoccaggio e la distribuzione di materiale cartaceo nella sede I.A.T.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, curare l'attività di back office occupandosi del reperimento di ogni genere di informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo. Tutti i dati ed informazioni reperiti dall'Aggiudicatario nell'ambito di riferimento sono, a tutti gli effetti, di proprietà del Committente stesso.

L'attività di back office richiesta all'Aggiudicatario è di stretta collaborazione con la Regione del Veneto, con particolare attenzione ai dati ed alle informazioni riguardanti il territorio del Comune di Montegrotto Terme, all'interno di un più ampio progetto integrato.

Le informazioni dovranno essere organizzate con software e piattaforme informatiche che consentano la costante condivisione dei dati sia fra gli operatori che con il personale indicato dal Committente. Sul piano della realizzazione del "sistema di rete", la Regione del Veneto utilizza il sistema informatico IDMS, un documento di lavoro condiviso tra Regione e Province, ai contenuti del quale l'affidatario dovrà adeguare la propria attività in quest'ambito. Il sistema dovrà comunque garantire l'utilizzo delle informazioni anche su altri strumenti gestiti direttamente o indirettamente dal Committente. Per quanto riguarda l'immagine unitaria del materiale informativo si richiama il concessionario all'osservanza delle disposizioni della DGR n. 2753/2014 e ai risultati del lavoro del gruppo tecnico interdisciplinare per l'individuazione della linea editoriale di immagine coordinata relativa agli I.A.T. del Veneto.

## **ART. 2 – VALORE DELLA FORNITURA**

Il valore della fornitura di cui trattasi ammonta ad euro 39.000,00 + I.V.A. prevista per legge.

## **ART. 3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3. A) CRITERI GENERALI**

---

#### **Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90**

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme nazionali e regionali in materia di turismo, con particolare riferimento alla Legge della Regione Veneto n. 11/2013 e alle disposizioni vigenti alla stessa collegate.

In ogni caso l'Affidatario è tenuto ad adeguare le modalità del servizio prestato alle eventuali variazioni che la legge nazionale, regionale e le eventuali disposizioni della Regione potranno apportare in materia di turismo.

L'attività dell'Ufficio Informazioni dovrà porsi in stretta relazione con gli altri Uffici IAT e con eventuali altri punti d'informazione all'interno in particolare del territorio dell'**O.G.D. "Terme e Colli euganei"**, comprendente i Comuni di Montegrotto Terme, Abano Terme, Arqua' Petrarca, Baone, Battaglia Terme, Cervarese, Cinto Euganeo, Este, Galzignano, Lozzo Atestino, Monselice, Rovolon, Teolo, Torreglia, Vo', del territorio provinciale e regionale, per garantire al turista la più ampia e coordinata offerta di informazioni e servizi turistici. Tale relazione viene attuata mediante l'utilizzo degli strumenti e programmi informatici citati all'art. 1 lettera d) e verrà evidenziata con l'adozione di segni distintivi, (come disposto dalla citata D.G.R.V. n. 2753 del 2014 ) nel rispetto delle disposizioni regionali in materia.

L'ufficio IAT di Montegrotto Terme svolgerà le attività di informazione e accoglienza turistica nel rispetto dei seguenti **principi di garanzia**:

**a) trasparenza, uguaglianza, imparzialità** e soddisfacimento delle esigenze dei turisti. In particolare si sottolinea che l'aggiudicatario dovrà attenersi alla massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti, e senza chiedere agli utenti alcun compenso per le informazioni date agli sportelli adibiti al servizio istituzionale. Inoltre nel fornire il servizio di informazione ed accoglienza l'affidatario del servizio dovrà rispettare totalmente le indicazioni e gli indirizzi di volta in volta forniti dal committente, riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica;

**b) rotazione nell'indicazione delle imprese di servizi, tipologie e categorie di strutture ricettive, senza condizionamenti o preferenze;**

**c) cortesia e disponibilità;**

**d) continuità ed affidabilità del servizio**, anche con la raccolta sistematica di suggerimenti e proposte migliorative del servizio, gestione reclami, verifica della qualità dei servizi erogati;

**e) riconoscibilità degli operatori** degli Uffici mediante l'apposizione di supporti identificativi.

Coerentemente con il parere regionale, pervenuto al Comune di Montegrotto Terme con nota prot. com. le 7761 del 2015, si sottolinea che l'operato del soggetto affidatario deve essere finalizzato esclusivamente agli obiettivi d'informazione ed accoglienza turistica previsti dalla D.G.V.R. 2287/2013 e nel rispetto delle disposizioni applicative delle attività d'informazione e accoglienza turistica di cui all.to A della citata deliberazione.

S'intende qui richiamare, in particolare il disposto dell'art. 15 della L.R. 11/2013, che prevede che l'attività d'informazione e di accoglienza turistica siano poste in essere esclusivamente a favore dei turisti che accedono allo I.A.T. per l'erogazione dei servizi della destinazione del territorio. Tra questi servizi vanno inclusi a titolo esemplificativo la vendita di biglietti e ticket, le eventuali prenotazioni per l'accesso a musei e mostre, a pinacoteche, a spettacoli, la prenotazione di alloggi nelle strutture ricettive, i servizi di ristorazione, purché in ambito regionale e senza costi d'intermediazione a carico del cliente. Pertanto tutte le attività esercitate negli uffici I.A.T., anche quando presuppongono gestioni commerciali

---

#### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

sono da intendersi come naturale completamento e supporto delle attività d'informazione e accoglienza turistica in senso lato e a favore della destinazione turistica e della filiera. I prodotti da porre in vendita devono essere coerenti con la funzione turistico - culturale oggetto dell'attività di promozione che il Comune intende offrire al pubblico.

Nella sede I.A.T. pertanto non appare possibile lo svolgimento di una autonoma attività commerciale, salvo le attività di vendita descritte a pagina 2 dell'Allegato A della D.G.R.V. n. 2287/2013, accessorie all'attività di informazione e accoglienza e finalizzate agli scopi istituzionali dello I.A.T. In relazione a ciò si evidenzia che titolare e responsabile delle attività dello I.A.T. è il soggetto sottoscrittore dell'accordo di collaborazione con la Regione del Veneto e dunque il Comune, al quale spettano i compiti di vigilanza, particolarmente rilevanti nel caso di esternalizzazione del servizio.

### 3. B) DURATA DELLA FORNITURA ED ORARI DI APERTURA

**L'affidamento di cui al presente disciplinare ha decorrenza dal 01.06.2017 al 31.05.2018 . Tale affidamento è subordinato al rinnovo del Protocollo d'Intesa con la Provincia di Padova in ordine alle attrezzature ed alla disponibilità dei locali di Viale Stazione 60 (di proprietà della Provincia di Padova e al rinnovo dell'accordo di collaborazione firmato con la Regione del Veneto per la gestione dello IAT di destinazione di Montegrotto Terme.**

L'ufficio dovrà osservare i **seguenti orari di apertura al pubblico**:

- dal lunedì al sabato, sette ore di apertura dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- da inizio marzo a fine giugno, da metà agosto a fine novembre e nel periodo natalizio l'Ufficio è aperto anche la domenica e i festivi per sei ore di apertura dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 (ore 15.00/18.00 in periodo estivo).

Eventuale richiesta di unità con specifiche competenze nel caso in cui venga valutato di implementare il lavoro per l'O.G.D.

### 3. C) PERSONALE ADDETTO E LINGUE IN USO

**L'addetto a presidio dello I.A.T. ( richiesto in numero di una unità ad orario completo), integrerà l'attività del personale comunale**, con un orario di servizio coincidente con l'orario di apertura. La prestazione lavorativa dovrà essere fornita in modo professionale da un soggetto esperto nel settore delle relazioni con l'utenza e che conosca le lingue straniere. Le lingue parlate complessivamente dal personale addetto alle relazioni con l'utenza devono essere le seguenti: inglese, tedesco.

Per assicurare l'espletamento del servizio previsto nel precedente art. 3 l'affidatario dovrà impiegare personale in regola con gli obblighi contrattuali, previdenziali ed assicurativi in sintonia con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tutti i rapporti giuridici, economici, normativi e disciplinari riferiti al personale sono di esclusiva competenza dell'affidatario.

Il personale impiegato per lo svolgimento del servizio dovrà rispettare il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013) ed il codice di comportamento specifico adottato dal Comune di Montegrotto Terme (tali documenti sono pubblicati nel sito web istituzionale).

---

#### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org)- Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

Il personale addetto al servizio informazioni e accoglienza, dovrà essere munito obbligatoriamente di un cartellino identificativo.

## ART. 4 – PROGETTO DI GESTIONE ED OFFERTA ECONOMICA.

I soggetti dovranno redigere, nell'ambito dell'Offerta Tecnica un progetto di gestione per la valutazione della qualità del servizio (punteggio max 70/100), descritto in un massimo di 20 facciate, A4, dattiloscritte, interlinea singola, spaziatura normale, carattere Times New Roman 12.

Il progetto deve sviluppare in modo sufficientemente chiaro, completo e articolato i seguenti elementi con la precisazione degli indicatori individuati ai fini della qualificazione del servizio.

### Qualità del servizio punteggio max 70/100

Parametro di riferimento	Punteggio massimo
Progetto di gestione che espliciti le attività del servizio in relazione ai contenuti del vigente D.M.P. "O.G.D. "Terme e Colli Euganei"	20/70
Curriculum del responsabile della fornitura della ditta concorrente e dell'operatore/operatori che si intendono impiegare	15/70
Lingue parlate oltre a quelle richieste dal capitolato	5/70
Formazione indicata per ore e giornate del personale che s'intende dedicare all'appalto, riferita all'ultimo triennio (2014-2016) e formazione che s'intende attuare durante l'appalto	10/70
Proposte migliorative delle attrezzature e del servizio, comprese eventuali progettualità specifiche collegate all'O.G.D. "Terme e Colli Euganei"	20/70

### Prezzo punteggio max 30/100

Il prezzo offerto s'intende onnicomprensivo di tutti gli oneri, per l'esatto adempimento di ogni obbligazione contrattuale.

Il punteggio massimo verrà attribuito al concorrente che avrà offerto il prezzo più basso; per gli altri candidati verrà calcolato un punteggio decrescente secondo il seguente metodo inversamente proporzionale:

$$\text{prezzo offerto} : \text{prezzo più basso} = \text{punteggio massimo} : x$$

**Si precisa che le offerte che non otterranno un punteggio di qualità pari almeno a 56/80 verranno escluse dalla gara.**

---

#### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

L'attribuzione dei punteggi ai singoli contenuti dell'offerta tecnica avviene assegnando un coefficiente compreso tra zero ed uno, espresso in valori centesimali, a ciascun elemento dell'offerta. Tali coefficienti vengono moltiplicati per i punteggi massimi attribuibili e previsti per ogni parametro. La somma che ne risulta determina il punteggio totale dell'offerta tecnica. Al fine di rendere omogenea l'assegnazione dei punteggi per ogni parametro, riservati alle varie offerte, sono individuati i seguenti giudizi con relativo coefficiente numerico. I medesimi ed il relativo coefficiente saranno utilizzati dalla commissione per la valutazione dell'elaborato.

## **GIUDIZIO COEFFICIENTE**

OTTIMO 1

BUONO 0,8

SUFFICIENTE 0,6

INSUFFICIENTE 0,3

NON VALUTABILE 0

considerando OTTIMO : eccellente, di massimo livello o superiore agli standard richiesti con riferimento a quanto richiesto dal capitolato e disciplinare di gara;

BUONO: pregevole, di qualità con riferimento a quanto richiesto dal capitolato e disciplinare di gara;

SUFFICIENTE: adeguato allo scopo con riferimento a quanto richiesto dal capitolato e disciplinare di gara;

INSUFFICIENTE: proposta non rispondente a quanto richiesto dal capitolato e disciplinare di gara;

NON VALUTABILE: nessuna proposta o proposta non avente attinenza al criterio.

Il punteggio totale finale di ciascun concorrente si otterrà sommando al punteggio attribuito all'offerta tecnica il punteggio attribuito all'offerta economica. Sarà quindi individuato come aggiudicatario il soggetto che avrà ottenuto il punteggio totale (parte tecnica + parte economica) più alto (max. totale punti 100).

Si precisa altresì che non si procederà alla valutazione delle offerte relativamente a quelle voci per le quali la documentazione risultasse mancante ovvero se dalle offerte medesime non dovessero essere rilevabili in modo chiaro e certo i relativi dati.

In caso di offerte uguali (parità nel punteggio complessivo), si procederà ad individuare l'offerta migliore privilegiando l'offerta che avrà totalizzato un miglior punteggio nell'offerta tecnica e, in caso di ulteriore parità, si procederà al pubblico sorteggio.

In caso di offerte anormalmente basse, si procederà ai sensi dell'art. 97 del D. Lgs. n.50/2016.

La stazione appaltante si riserva comunque la facoltà di valutare le offerte che in base ad elementi specifici appaiano anormalmente basse.

## **ART. 5- AGGIUDICAZIONE**

I plichi contenenti le offerte presentate saranno aperti pubblicamente il giorno... alle ore .... presso la Sala "Morri" del Municipio di Montegrotto Terme (P.zza Roma 1). Ciascun concorrente potrà presenziare purché munito di apposito documento di riconoscimento e/o delega.

La prima fase dell'aggiudicazione riguarderà l'apertura della busta contenente la documentazione amministrativa. Nella stessa seduta, qualora non si riscontri la necessità di

---

### **Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90**

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.





# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

un ulteriore termine da assegnare ai concorrenti per eventuali integrazioni documentali, si procederà all'apertura riservata delle offerte tecniche. In una successiva seduta pubblica si procederà all'apertura delle offerte economiche.

## ART. 6 – OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

Il Comune di Montegrotto Terme, nel periodo di riferimento, si accolla le spese relative alle utenze, alle manutenzioni ordinarie, al personale comunale assegnato al servizio e riconosce al soggetto affidatario un corrispettivo mensile per il servizio reso.

Fatto salvo il rispetto delle disposizioni di cui al precedente art. 3, gli eventuali proventi derivanti dall'esercizio delle attività oggetto del presente affidamento sono ad esclusivo favore dell'Affidatario.

## ART. 7 – OBBLIGHI DELL’AFFIDATARIO

### 7.A) CRITERI GENERALI

L'Affidatario è tenuto:

- a custodire e conservare fino alla scadenza delle funzioni gli uffici con i relativi arredi, attrezzature e quant'altro, nel medesimo stato di funzionalità in cui li ha ricevuti in consegna;
- 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;
- **qualora si constatino danni causati da negligenza e/o carenza di custodia e/o anomalia di uso degli impianti per fatti imputabili all'affidatario lo stesso dovrà provvedere alle manutenzioni e riparazioni dei locali degli arredi ed impianti, anche straordinarie;**
- ad assicurare il rispetto della normativa vigente 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 contratto;
- a presentare al Committente una relazione trimestrale 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;
- al versamento della cauzione provvisoria pari al 2 % della base d'asta;

---

#### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

- a 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;
- a provvedere alle pulizie dei locali e degli arredi (piano terra e primo piano dell'edificio sito in Viale Stazione 60), afferenti i servizi oggetto del presente contratto;
- ad essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione delle attività commerciali;
- ad indicare formalmente al Committente la persona che l'Amministrazione Comunale nominerà **quale agente contabile riscuotitore speciale per tutte le eventuali attività di vendita o riscossione per conto del Committente**. Tale agente contabile dovrà compiere tutte le operazioni connesse alla gestione di cui trattasi che saranno meglio specificate all'atto della nomina sopraindicata.
- a provvedere a quanto altro necessario per l'erogazione del servizio affidato.

L'Affidatario si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010. A tal fine, l'aggiudicatario s'impegna a dichiarare il numero di conto corrente dedicato alla gestione dei flussi finanziari derivanti dall'esecuzione dell'affidamento.

## 7.B) SICUREZZA DEL PERSONALE ALLE DIPENDENZE DELL'AFFIDATARIO

L'affidatario è tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.. Dovrà documentare di aver provveduto all'idonea istruzione del personale addetto e di eventuali sostituti.

L'affidatario 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.

**L'Affidatario s'impegna ad aprire, a titolo gratuito, al personale indicato dal Comune ed ai componenti dell'O.G.D. "Terme e Colli Euganei", eventuali percorsi formativi, rivolti ai propri dipendenti.** L'Affidatario s'impegna altresì ad inviare il proprio personale ad incontri formativi relativi alla programmazione turistica in ambito comunale, provinciale o regionale.

## ART. 8 – CONTROLLI E VERIFICHE DI GESTIONE

Il Comune ha ampie facoltà di indirizzo e di controllo che attuerà nelle forme che riterrà più opportune, anche applicando procedure atte alla rilevazione dei livelli qualitativi e funzionali del servizio e del grado di soddisfazione dell'utenza e riservandosi il diritto di accedere in ogni momento ai locali degli Uffici IAT per le opportune verifiche.

Il Committente avrà, in qualunque momento, la piena facoltà di controllare e verificare l'attuazione delle prestazioni previste dal presente disciplinare 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 sia collegato alla fornitura di cui trattasi.

## ART. 9 – PENALITA': FATTISPECIE E MODALITA' DI APPLICAZIONE

Nel caso in cui il Committente rilevi degli inadempimenti o gli stessi siano segnalati anche attraverso circostanziata comunicazione scritta da parte dei turisti, i medesimi saranno oggetto di contestazione ufficiale o diffida; il terzo richiamo comporterà l'applicazione di una penale di € 250,00 secondo quanto previsto dai commi successivi.

---

### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.





# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

In caso di inadempienze consistenti nella ritardata apertura o anticipata chiusura degli uffici rispetto agli orari imposti o – se migliorativi – concordati col gestore sarà applicata una penale di € 500,00 per ciascun inadempimento previa formale contestazione secondo quanto previsto dai commi successivi.

Nel caso di inadempienze più gravi quali ad esempio:

- chiusura totale degli uffici anche per una sola giornata;
- violazione degli obblighi contrattuali e previdenziali a favore dei dipendenti;
- grave danneggiamento dei materiali affidati all'aggiudicatario riconducibili a comportamenti dolosi del personale impiegato;
- cessazione di uno o più dipendenti e mancata sostituzione degli stessi entro 10 giorni lavorativi; salvo comprovate cause di forza maggiore si procederà alla risoluzione unilaterale per grave inadempimento, con incameramento della cauzione definitiva, salvo il risarcimento di maggiori danni.

Le contestazioni verranno formulate dall'Ufficio competente per iscritto a mezzo raccomandata A/R e, sempre per iscritto, l'Affidatario potrà produrre le proprie contro deduzioni entro otto giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora non pervenisse alcun riscontro o le giustificazioni prodotte non risultassero comprovate e sufficienti, si provvederà a determinare la relativa penale.

Le norme del presente articolo non pregiudicano la possibilità che il Comune proceda con ogni mezzo possibile, alla richiesta di indennizzi anche maggiori delle somme indicate nel caso in cui i danni provocati risultino superiori.

Per quanto non previsto dal presente atto saranno valide le disposizioni del codice civile vigenti in materia.

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.

## ART. 10 – OBBLIGHI DEL COMUNE

Il Comune, oltre alla messa a disposizione dei locali, del collegamento telefonico ed internet, al sostenimento dei costi relativi alle utenze telefoniche, di acqua luce e gas delle manutenzioni delle attrezzature e degli arredi, assume a proprio carico il pagamento del corrispettivo mensile che sarà determinato sulla base dei risultati dell'offerta economica dei soggetti concorrenti. La manutenzione straordinaria dei beni immobili e degli impianti fissi è a carico della Provincia di Padova.

### 10.A) LOCALI SEDE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà prestato presso i locali di proprietà della Provincia di Padova, sede I.A.T., sita in V.le Stazione, civico n. 60. I beni e le attrezzature ivi presenti dovranno essere mantenuti con diligenza ed in perfetta efficienza e decoro e sempre in buona conservazione.

I locali oggetto del servizio non possono essere adibiti ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzati per attività difforni o ulteriori a quelle indicate nel presente atto, fatte salve specifiche richieste del Committente o eventuali accordi fra le parti.

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.

---

#### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

## 10.B) DOTAZIONI STRUMENTALI

Gli uffici I.A.T. di Montegrotto Terme dispongono attualmente delle dotazioni informatiche di seguito indicate:

- n. 1 postazione informatica completa di PC con monitor, tastiera e mouse;
- n. 1 stampante RICOH – CL 4000DN;
- n. 1 fax Brother NCF 8070P;
- n. 1 centrale telefonica ECHO32S completa di n. 6 apparecchi telefonici.

La Provincia di Padova ha concesso al Comune di Montegrotto Terme l'uso gratuito di tale dotazione.

Per la connettività dati (collegamento ad internet) dell'ufficio IAT il Comune di Montegrotto ha attivato autonomamente una linea internet, per le necessità di accesso alla casella di posta elettronica già in uso allo IAT e pubblicizzata sui volantini turistici, nonché l'accesso al programma Web di gestione eventi IDMS.

L'affidatario utilizzerà sistema IDMS, in tutte le sue parti, in uso alla Regione del Veneto. Tale sistema rappresenta uno strumento fondamentale per la condivisione delle informazioni relative alle manifestazioni e per la loro promozione/valorizzazione nel sito turistico della Regione del Veneto, nel sito provinciale ed in quelli dei soggetti convenzionati.

Tale sistema è altresì utilizzato per veicolare informazioni attraverso dispositivi e applicazioni comunemente a servizio dei turisti, come le App per telefonino e per personalizzare newsletter tematiche o per la comunicazione di eventi alla stampa o altri mezzi di comunicazione e più in generale a supporto del progetto "Regio.IAT".

La Provincia di Padova ha consegnato le credenziali di accesso della casella di posta *infomontegrotto@turismotermeeuganee.it* al Comune di Montegrotto Terme.

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

## ART. 11 – RISOLUZIONE

Il Committente si riserva la facoltà di procedere a risolvere unilateralmente il rapporto nei casi di:

- grave inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicate nel presente disciplinare;
- inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- 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;
- perdita da parte dell'affidatario di anche di uno solo dei requisiti generali di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- mancata ed ingiustificata apertura del servizio;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali;

---

### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

- violazione degli obblighi contrattuali e previdenziali nei confronti degli operatori incaricati.

Nei casi di inosservanza previsti al comma precedente, 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 10 (dieci) giorni, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il presente contratto è risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, oltre che nelle ipotesi descritte negli articoli precedenti, anche per una sola delle seguenti cause:

frode, negligenza grave, mancanza o perdita dei requisiti morali e professionali necessari per il rilascio delle autorizzazioni d'esercizio, revoca e decadenza delle autorizzazioni d'esercizio, concordato preventivo, fallimento, liquidazione, amministrazione controllata.

Il Comune potrà rivalersi su eventuali crediti dell'appaltatore nonché sulla cauzione, senza bisogno di diffide o altre formalità.

## ART. 12 – EFFETTI DELLA RISOLUZIONE

Ove si pervenga alla risoluzione del rapporto giuridico, 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.

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.

## ART. 13 – CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'aggiudicatario mediante polizza fidejussoria, fornirà una cauzione definitiva pari al 10% del valore del contratto. L'affidatario avrà diritto alle riduzioni previste per legge, purché le stesse siano idoneamente documentate.

L'apposita polizza fideiussoria avrà validità almeno pari a quella della fornitura contenente le seguenti clausole :

- espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- espressa rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
- operatività della garanzia entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Comune.

## ART. 14 – FORO COMPETENTE - CONTROVERSIE

Il Foro di Padova sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente atto.

È escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dell'art. 241 comma 1 – bis del DLgs 163/2006 e ss.mm.ii. è vietato in ogni caso il compromesso.

---

### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [servizioculturali@montegrotto.org](mailto:servizioculturali@montegrotto.org) - Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



# CITTÀ DI MONTEGROTTO TERME

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO

---

## ART. 15 – PRIVACY

In applicazione del D.Lgs.196/03, l'Aggiudicatario è tenuto a mantenere la riservatezza delle informazioni relative agli utenti del servizio oggetto del presente contratto 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.

## ART. 16 - DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente indicato nel presente disciplinare si fa riferimento alle vigenti norme in materia. Il soggetto aggiudicatario è comunque tenuto al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione relative al servizio di cui trattasi.

---

### Adempimenti ex art. 4 e 5 L. 241/90

Responsabile Unico Procedimento: Dott.ssa Orietta Valente - Tel. 049/8928788 - Fax 049/8928779 e-mail: [serviziculturali@montegrotto.org](mailto:serviziculturali@montegrotto.org)- Unità organizzativa: Settore Cultura, Attività produttive e Manifestazioni sportive

Orario ricevimento: martedì, e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;  
giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.