

CAPITOLATO SPECIALE DI CONCESSIONE

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI MONZA

Indice

Indice.....	1
PREMESSE.....	3
ART.1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	3
ART. 2 - DURATA DELLA CONCESSIONE.....	3
ART. 3 - VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE E PREZZO INTEGRATIVO	3
ART. 4 - RISCHIO IMPRENDITORIALE.....	5
ART. 5 - CONCESSIONE DEGLI SPAZI.....	5
ART. 6 - DOTAZIONE TECNOLOGICA.....	6
ART. 7 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	7
ART. 7.1 - SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA.....	7
ART. 7.2 - SERVIZIO DI PROMOZIONE E PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE TURISTICA	8
ART. 7.3 - VALORIZZAZIONE DELLA SALA POLIFUNZIONALE DELL'INFOPOINT MONZA TRENTO E TRIESTE.	10
ART. 7.4 - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E MARKETING.....	10
ART. 7.5 - SPONSORIZZAZIONI E PUBBLICITA'	12
ART. 7.6 - PARTENARIATI E SVILUPPO.....	13
ART. 7.7 - OBBLIGO DI INFORMAZIONE VERSO IL COMUNE DI MONZA.....	13
ART. 8 - ORARI DI APERTURA DEGLI INFOPOINT	14
ART. 9 - PERSONALE	14
ART. 10 - FORNITORI BENI E/O SERVIZI.....	17
ART. 11 - ONERI A CARICO DEL COMUNE DI MONZA	18
ART. 12 - ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	18
ART. 14 - VIGILANZA E CONTROLLO.....	20
ART. 15 - PAGAMENTI.....	21
ART. 16 - FATTURAZIONE ELETTRONICA	22
ART. 17 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	22
ART. 18 - CESSIONE DEL CONTRATTO.....	23
ART. 19 - SUBAPPALTO.....	23

ART. 20 - GARANZIA DEFINITIVA.....	23
ART. 21 - PENALITÀ	24
ART. 22 - ASSICURAZIONE.....	25
ART. 23 - ESECUZIONE IN DANNO	26
ART. 24 - SOSPENSIONE DEL CONTRATTO.....	26
ART. 25 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	26
ART. 26 - REVOCA DELLA CONCESSIONE.....	27
ART. 27 - VARIAZIONE STRUTTURA E/O ASSETTO AZIENDALE	27
ART. 28 - ONERI E SPESE.....	28
ART. 29 - CONTROVERSIE.....	28
ART. 30 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	28
ART. 31 - RINVIO	28

PREMESSE

Gli uffici di informazione turistica sono stati a lungo intesi come luoghi in cui il turista, ormai arrivato presso la destinazione, poteva reperire materiali cartacei generici e standardizzati o informazioni presenziali.

Oggi, grazie alle nuove tecnologie, il turista inizia il suo viaggio prima ancora di arrivare a destinazione, vive il territorio in maniera differente attraverso gli strumenti “mobile”, utili sia per la ricerca di informazioni sia per la prenotazione, per l’acquisto di servizi ma anche per la condivisione dell’esperienza. La fase della condivisione, durante e dopo il viaggio, è estremamente importante e delicata per la reputazione della destinazione e dipende dalla qualità del contatto tra territorio e turista.

Dato questo contesto, è essenziale che gli Infopoint turistici di Monza assumano un ruolo da protagonisti attraverso un diretto contatto con il turista per determinare la qualità dell'accoglienza.

Gli obiettivi e le finalità del servizio sono esplicitati nel presente capitolato e nell'allegato 1 - Contesto turistico del territorio di Monza.

ART.1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente Capitolato Speciale di Concessione (di seguito Capitolato) ha per oggetto l’affidamento in concessione dei seguenti servizi:

- a) Servizio di Informazione e Accoglienza turistica presso i n. 2 Infopoint turistici;
- b) Servizio di promozione e promo-commercializzazione turistica del Comune di Monza, allo scopo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico della città e la promozione della destinazione Monza in ambito nazionale e internazionale.

ART. 2 - DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione avrà durata di 36 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto o dall’esecuzione del contratto in via d’urgenza, ai sensi dell’art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e ai sensi dell’art. 8 del D.L. 76/2020, convertito in Legge 120/2020 e s.m.i., con apposito verbale di consegna dei n. 2 Infopoint turistici comunali.

ART. 3 - VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE E PREZZO INTEGRATIVO

Il valore della concessione, calcolato ai sensi dell’art. 167 del D.Lgs. 50/2016, è stimato, per il periodo di 36 mesi, in € 726.450,00 (IVA esclusa).

Il valore è costituito:

- dal fatturato totale del Concessionario generato per tutta la durata del contratto, al netto dell'IVA, quale importo dei ricavi derivante dalla gestione dei servizi oggetto della concessione.
- dai pagamenti o qualsiasi vantaggio finanziario conferito al Concessionario, in qualsivoglia forma, dall'amministrazione aggiudicatrice.

A garanzia del mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario il Comune corrisponderà al Concessionario un corrispettivo complessivo, per la durata di 36 mesi, pari al ribasso della base d'asta stabilita in € 316.150,00 oltre IVA.

Il prezzo riconosciuto, ripartito per anno di concessione, è rappresentato nella seguente tabella:

PREZZO RICONOSCIUTO (IVA ESCLUSA)	1° anno	2° anno	3° anno
Prezzo consistente in un contributo indiretto per acqua, energia elettrica e assistenza e manutenzione hardware e software (Art. 165, comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i)	€ 7.960,00	€ 4.050,00	€ 4.140,00
Prezzo consistente in un contributo indiretto per creazione di un portale verticale EDT, hosting, manutenzione e assistenza	€ 12.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00
Prezzo consistente in un contributo da parte del Concedente per raggiungimento equilibrio economico-finanziario per l'attività (Art. 165, comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i)	€ 138.000,00	€ 78.000,00	€ 68.000,00
TOTALE PREZZO RICONOSCIUTO	€ 157.960,00	€ 84.050,00	€ 74.140,00
% totale prezzo su totale costi (prezzo € 316.150 su costi pari a € 656.720) 48,14%			

I costi della manodopera stimati dalla Stazione Appaltante per la concessione in oggetto, riferiti ad un periodo di 36 mesi, sono pari a € 447.480,00.

Non è necessario predisporre il Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. n. 81/2008, in quanto non sono presenti interferenze tra il personale del Concessionario ed il personale del Comune di Monza.

Pertanto, i costi relativi alla sicurezza sono pari a zero.

ART. 4 - RISCHIO IMPRENDITORIALE

Il Concessionario si assumerà, con le modalità descritte, il rischio imprenditoriale sulla copertura dei costi, per la realizzazione di quanto previsto nell'oggetto di concessione. Si prevede che tale importo venga coperto, oltre che dal prezzo riconosciuto di cui all'ART. 3, dai proventi ricavati dalle attività elencate, a titolo indicativo, agli ART. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5. Nel caso tali introiti risultassero minori di quelli previsti dal piano economico, la differenza realizzata per il concorso alla copertura dei costi sarà ad esclusivo carico del Concessionario.

ART. 5 - CONCESSIONE DEGLI SPAZI

Per l'erogazione dei servizi di informazione e accoglienza turistica, e dei servizi di promozione e promo-commercializzazione turistica, il Comune di Monza concede al Concessionario, - ai sensi dell'art. 3 comma 2 del Regolamento per la gestione del Patrimonio Immobiliare del Comune di Monza -, l'uso dei seguenti locali:

- Infopoint di Via Caduti del Lavoro, denominato Infopoint Monza Stazione;
- Infopoint di Piazza Trento e Trieste, denominato Infopoint Monza Trento e Trieste

I locali sono completi di arredi e della dotazione strumentale, come meglio descritto nell'Allegato 1 - Contesto turistico del territorio di Monza.

Gli immobili oggetto della concessione verranno consegnati al Concessionario nello stato di fatto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del relativo verbale di consegna, con la firma del quale il Concessionario dichiarerà di averne constatata la consistenza e lo stato di funzionamento e conservazione.

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

Il Concessionario rimane esclusivo responsabile di tutte le norme di sicurezza, prevenzione incendi, igiene, Regolamenti Comunali e disposizioni di legge in materia, applicabili e compatibili con la natura degli spazi durante l'esercizio degli stessi. Il Concessionario si assume inoltre piena responsabilità per eventuali danni, comunque derivanti dall'uso dello spazio in concessione, anche nei confronti di terzi e di cose appartenenti a terzi.

Il Concessionario sarà direttamente responsabile degli eventuali danni arrecati ai locali, agli arredi e/o alle dotazioni strumentali consegnati per lo svolgimento del servizio e dovrà provvedere, previa formale segnalazione al Comune di Monza del danno arrecato, a proprie spese, alle necessarie riparazioni e/o alle sostituzioni delle parti e dei beni danneggiati.

Gli immobili sono tutelati ai sensi del D.Lgs n. 42/2004 e, pertanto, ogni variazione alla consistenza degli immobili è soggetta al rilascio di autorizzazione da parte della Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le provincie di Como, Lecco, Monza Brianza, Pavia, Sondrio, Varese; non sono consentiti al Concessionario interventi di modifica dei locali, degli impianti, degli arredi e delle strutture tecniche, salvo formale autorizzazione preventiva del Comune di Monza. In caso di autorizzazione degli

interventi da parte del Comune di Monza e della Soprintendenza, il Concessionario dovrà cedere al Comune di Monza ogni eventuale miglioria apportata agli immobili durante il periodo di validità contrattuale, senza nulla pretendere.

Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture e delle attrezzature, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le opportune azioni di rivalsa.

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

Si precisa che l'inosservanza del termine assegnato per la restituzione dell'immobile è considerata grave inadempienza contrattuale che darà luogo all'applicazione di penali e al legittimo incameramento della cauzione definitiva fino al momento del riacquisto del possesso da parte della stazione concedente.

ART. 6 - DOTAZIONE TECNOLOGICA

A tal proposito si evidenzia che la dotazione tecnologica di entrambi gli Infopoint comunali è coperta da:

- a) un servizio di assistenza e manutenzione hardware e software in scadenza il 01.07.2022;
- b) un contratto per la fornitura della linea ADSL/telefonica per entrambi gli Infopoint, in scadenza il 01.07.2022.

L'Infopoint Monza Stazione è attualmente coperto da un sistema di allarme antintrusione collegato a scheda SIM telefonica intestata al Comune di Monza.

Ciò premesso si esplicita che, nel caso del contratto di assistenza e manutenzione hardware e software, i costi verranno sostenuti dal Comune di Monza come contributo indiretto che concorre alla costruzione del prezzo riconosciuto al Concessionario, di cui al precedente ART.3., sino al termine di scadenza contrattuale in essere.

Per quanto riguarda il contratto di fornitura linea ADSL, i costi del canone concorreranno invece a definire i costi di gestione a carico del Concessionario, di cui al Piano Economico e Finanziario (PEF) di massima allegato alla Documentazione di gara.

Relativamente al sistema di allarme antintrusione dell'Infopoint Monza Stazione, resta onere del Concessionario provvedere all'attivazione di nuova scheda SIM per l'inoltro delle chiamate in caso di intrusione, al momento di avvio di esecuzione del contratto di concessione.

Al termine del contratto di assistenza e manutenzione hardware e software attualmente vigente e al termine del contratto di fornitura linea ADSL attualmente in corso, resta onere del Concessionario provvedere alla voltura degli stessi a suo carico ovvero

all'individuazione di nuovo fornitore, garantendo comunque in efficienza, a proprie spese, la dotazione tecnologica presente nei due Infopoint e la linea ADSL/telefonica sino al termine di validità della concessione.

ART. 7 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

All'interno degli Infopoint Monza Stazione e Monza Trento e Trieste, il Concessionario dovrà erogare i seguenti servizi, come di seguito descritti.

ART. 7.1 - SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

Nei termini di durata contrattuale previsti, il Concessionario dovrà garantire le seguenti attività minime del servizio di informazione e accoglienza turistica, come definite all'art.11 della L.R. n. 27/2015:

1. erogare informazioni turistiche in merito a eventi, orari e localizzazione attrazioni, itinerari suggeriti, etc., in particolare del territorio di Monza e dintorni, con tutti gli strumenti disponibili (smartphone, e-mail, contatto diretto con il pubblico, distribuzione gratuita di materiali);
2. erogare informazioni di carattere storico-culturali sui principali punti di interesse del territorio comunale, con tutti gli strumenti disponibili (smartphone, e-mail, contatto diretto con il pubblico, distribuzione gratuita di materiali);
3. su richiesta del Comune di Monza, in occasione di eventi turistico-culturali di particolare rilievo, garantire l'apertura serale, almeno fino all'orario di inizio di tali eventi o manifestazioni, dell'Infopoint Monza Trento e Trieste;
4. garantire la disponibilità del materiale informativo e promozionale del territorio di competenza e di quello regionale (cartine, trasporti, attrazioni, eventi, etc.), segnalando con congruo anticipo le eventuali carenze di materiale edito dal Comune di Monza al competente Servizio comunale o le eventuali criticità di reperimento di materiale informativo/promozionale edito da soggetti terzi. Andranno altresì soddisfatte le richieste di materiali cartacei provenienti dagli operatori della ricettività;
5. garantire all'utenza straniera assistenza diretta o tramite postazione virtualizzata (es. Google Traduttore su Tablet) in lingua straniera;
6. attivare negli orari di chiusura dei due Infopoint turistici una segreteria telefonica che comunichi gli orari di apertura ed eventualmente i contatti di altro ufficio a cui rivolgersi;
7. garantire connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita previa registrazione - 24 ore su 24 per 7 giorni settimanali -;
8. fornire i riferimenti per accedere ad una applicazione scaricabile gratuitamente dalla rete Internet che faciliti l'accesso alla fruizione turistica della Regione con servizi e informazioni dei territori regionali;
9. provvedere alla compilazione, per ciascun accesso o contatto, di una scheda riepilogativa dei dati dell'utente attraverso uno specifico modulo fornito dal Comune di Monza, finalizzato a conoscere le caratteristiche dell'utenza stessa, come: tipologia d'utenza (nazionalità, gruppi o famiglie etc.), tipologia di richiesta informativa (eventi, materiali cartacei, ricettività e enogastronomia) e modalità di richiesta (on site, telefono, email), come dall'Allegato 5;

10. provvedere ad elaborazioni e monitoraggio dei dati a cadenza mensile in collaborazione con Regione Lombardia, sulla base dei dati raccolti quotidianamente e per ciascun singolo accesso o contatto come da punto precedente;
11. collaborare con il Comune di Monza per la raccolta e trasmissione dei dati all'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività dei dati sull'affluenza turistica;
12. collaborare con il Comune di Monza nell'attività di monitoraggio della domanda e dei servizi di offerta turistica presenti a Monza, anche tramite la somministrazione all'utenza di questionari ad hoc, provvedendo alla relativa rielaborazione dei dati, da trasmettere al Comune di Monza;

Ai sensi del comma 1 dell'art. 11 della Legge Regionale n. 27/2015, le attività di cui sopra dovranno essere svolte secondo criteri d'imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità, professionalità e pari rappresentatività di tutto il territorio e della sua offerta; è fatto divieto al Concessionario di esprimere suggerimenti, giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese che operano nel territorio.

Al personale addetto al servizio di accoglienza turistica degli Infopoint è fatto assoluto divieto di accettare qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti in cambio delle prestazioni effettuate per le attività del presente comma. L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediato allontanamento del personale.

Il Concessionario inoltre sarà tenuto:

- a) ad organizzare il reperimento, l'immagazzinamento e la distribuzione dei materiali cartacei provenienti dai diversi soggetti pubblici e privati, secondo le modalità e le tempistiche che verranno esplicitate nel progetto tecnico;
- b) a svolgere i servizi aggiuntivi, integrativi ed innovativi, rispetto a quelli previsti dal presente articolo, e che saranno proposti nell'offerta tecnica;
- c) alla raccolta e alla rilevazione dei turisti, in base al progetto indicato nell'offerta tecnica
- d) porre in atto le iniziative per eventi di grande richiamo, volte a dare un maggior supporto all'utenza durante eventi che prevedono grandi afflussi di turisti in base al progetto indicato nell'offerta tecnica.

ART. 7.2 - SERVIZIO DI PROMOZIONE E PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE TURISTICA

Al fine di consentire una sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, il Concessionario potrà svolgere attività di vendita di prodotti e servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (vendita di biglietti finalizzati alla fruizione dell'offerta ricettiva, dei trasporti e della disponibilità complessiva delle risorse e dei prodotti del territorio, prodotti editoriali, guide

turistiche, merchandising, etc.), nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 11 della L.R. n. 27/2015.

Tali attività dovranno essere realizzate e gestite senza alcun onere aggiuntivo, né di natura economica, amministrativa e né di natura organizzativa, a carico del Comune di Monza. Gli introiti eventualmente realizzati resteranno di esclusiva pertinenza del Concessionario.

Di seguito vengono elencati, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività di promocommercializzazione che il Concessionario potrà mettere in atto per raggiungere una autonomia gestionale e finanziaria:

1. attività di "Bookshop", servizio consistente nella vendita di cartoline, poster, merchandising, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, moda e costume e fotografia. La vendita dovrà riguardare in particolar modo guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della località e della regione, pubblicazione di didattica museale e di itinerari culturali territoriali;
2. vendita di merchandising della destinazione e del territorio legato anche alle produzioni d'arte quali oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo ma anche giochi, giocattoli, oggetti d'arte, etc., applicata utilizzando il logo di Monza Turismo ed il claim "Monza Unexpected Emotions";
3. vendita di biglietti e ticket per i servizi della destinazione e del territorio relativi a iniziative di intrattenimento culturale, artistiche, sportive, di spettacolo e turistiche di vario genere;
4. sviluppo di prodotti turistici (anche innovativi) che sfruttino il potenziale della cultura, dell'imprenditoria e dello stile di vita di Monza e del suo territorio e che possano contribuire al posizionamento come destinazione per i diversi target;
5. creazione di "Pacchetti di servizi turistici predefiniti" da proporre ai turisti in occasione di eventi o periodi speciali in città quali ad esempio il Gran Premio d'Italia di F1, Milano-Monza Open-Air Motor Show, la rassegna Monza in Acquarello, il Corteo Storico di Monza etc. ed altri eventi che prevedano soluzioni di pernottamento, per diversificare l'offerta della destinazione accrescendo il paniere delle offerte e la quota di "turismi";
6. realizzazione di visite guidate alla città e al territorio su prenotazione o su richiesta estemporanea attraverso l'utilizzo di guide turistiche abilitate ai sensi della legge regionale vigente;
7. erogazione di servizi di biglietteria e prevendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni organizzati nel capoluogo e nel territorio regionale da Enti e istituzioni locali autorizzati anche attraverso la costituzione di partnership;
8. erogazione di servizi di trasporto, transfer, servizi di accompagnamento, assistenza e permanenza sul territorio, individuazione location per meeting etc. per troupe Tv e altri media e/o soggetti veicolatori di interessi promozionali per la città;
9. sviluppo di un sistema di relazioni con il sistema ricettivo, museale e degli operatori economici operanti nell'ambito turistico, per l'integrazione dell'offerta turistica (ristoranti, commercianti, guide turistiche, taxisti ecc.);

10. realizzazione di almeno un workshop, a titolo gratuito, per ogni anno di concessione (totale n. 3 workshop durante tutta la durata della concessione), in collaborazione con il Comune di Monza, per aggiornare annualmente gli operatori del settore (es. albergatori e ristoratori) relativamente alle dinamiche del turismo locale e nazionale.

ART. 7.3 - VALORIZZAZIONE DELLA SALA POLIFUNZIONALE DELL'INFOPOINT MONZA TRENTO E TRIESTE

L'Infopoint Monza Trento e Trieste consta di due sale attigue: la prima, di dimensioni maggiori, ad accesso diretto dalla Piazza Trento e Trieste, completa di bancone desk e tavolo multimediale per l'accoglienza dell'utenza; la seconda, di superficie pari a circa 24 mq, a cui si accede dalla prima sala, con monitor tv, tavolo a scomparsa e pedana rialzata per riunioni, workshop, etc.

Tale saletta dovrà essere valorizzata per attività di meeting, seminari, eventi culturali e concerti musicali volti alla promozione turistica ed alla valorizzazione del territorio, coerentemente con quanto proposto nel progetto tecnico.

Il Concessionario dovrà pertanto prevedere una programmazione degli eventi, a cadenza mensile, indicando data, ora, tipologia di evento, finalità ed organizzatore, coerentemente con le linee generali e di valorizzazione indicate nel progetto tecnico; tale programmazione mensile dovrà essere condivisa ed approvata dal Comune di Monza.

Gli introiti eventualmente realizzati resteranno di esclusiva pertinenza del Concessionario.

Il concessionario dovrà destinare al Comune di Monza tali spazi, a titolo completamente gratuito e su richiesta del medesimo Comune, per un massimo di 4 (quattro) giorni per ciascun anno contrattuale (o 16 ore complessive), per attività di promozione del territorio.

ART. 7.4 - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E MARKETING

Per l'attività di comunicazione e marketing il Concessionario dovrà avvalersi dell'infrastruttura web messa a disposizione dal Comune di Monza costituita dal sito Web (www.turismo.monza.it).

La cessione e la gestione dell'infrastruttura Web avverrà alle seguenti condizioni:

- a) il Comune di Monza realizzerà, entro 3 (tre) mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, un portale verticale nell'ambito dell'Ecosistema Digitale Turistico della Lombardia (EDT);
- b) il Comune di Monza metterà a disposizione, in sede di migrazione, tutti i contenuti attualmente pubblicati nel portale turistico e riutilizzabili nel nuovo portale verticale;
- c) i costi di realizzazione e del servizio di hosting, manutenzione e assistenza sono sostenuti dal Concedente e si configurano come prezzo consistente in un contributo indiretto offerto in sede di gara, quale prezzo riconosciuto per l'intera durata della concessione, come indicato nell'ART. 3;

- d) la Stazione Appaltante manterrà l'accesso al portale in modalità back-end per l'intera durata della concessione, al fine di effettuare verifiche volte ad assicurare la trasparenza e l'imparzialità nell'utilizzo del sito;
- e) le attività di comunicazione e marketing dovranno essere espletate in base alle linee di sviluppo proposte nell'Allegato 1 - Contesto turistico del territorio di Monza;
- f) il Concessionario dovrà integrare il sito web con una piattaforma di e-commerce per la vendita e la promozione di prodotti turistici;
- g) la Stazione Appaltante manterrà la titolarità di tutti i dati acquisiti e i loro aggiornamenti, ad esclusione dei contenuti redatti e pubblicati relativi a pacchetti turistici e riconducibili ad attività di promo commercializzazione della destinazione Monza. Per i contenuti commerciali, il Concessionario potrà, al termine della durata della concessione, chiedere e ricevere entro 30 (trenta) giorni un backup dei propri dati, intendendo con "propri dati" i contenuti originali specificamente della vetrina dei prodotti inseriti dalla propria redazione mediante le interfacce del verticale stesso. Il Concessionario non potrà invece chiedere copia dei dati prodotti nelle altre e diverse categorie (ad esempio: eventi, punti di attrattività, itinerari, luoghi, ricettività e ristorazione) o da altre fonti dell'ecosistema, anche se di pertinenza territoriale. Relativamente a questa parte, il Comune di Monza manterrà nelle basi dati dell'ecosistema i contenuti prodotti dalla redazione del verticale, da usare per le proprie attività di comunicazione e promozione erogate attraverso tutti i canali dell'ecosistema, presenti o futuri;
- h) alla scadenza contrattuale è fatto obbligo al Concessionario di garantire la disponibilità sia in modalità backend che frontend (Status: pubblicato) di tutti i dati acquisiti e i loro aggiornamenti inerenti al servizio (ad esempio: eventi, punti di attrattività, itinerari, luoghi, ricettività e ristorazione) ad esclusione dei contenuti redatti e pubblicati relativi a pacchetti turistici e riconducibili alla propria attività di promo commercializzazione. La violazione di tale obbligo è sanzionata con l'applicazione della penale prevista al successivo ART.21.

Per la vendita e la promozione dei prodotti turistici, l'operatore economico dovrà mettere a disposizione una piattaforma di e-commerce, che dovrà essere integrata con il sito web indicato all'art. 7.4.

Il Concessionario dovrà inoltre porre in atto le azioni di promozione turistica previste con riferimento alla diversificata offerta turistica di Monza, per i vari segmenti, così come indicato nel progetto tecnico proposto.

Il Concessionario si impegna:

- a pubblicare e diffondere le informazioni relative agli eventi rilevanti ai fini turistici ed in particolar modo quelli organizzati e/o promossi e patrocinati dal Comune di Monza e quelli relativi alla Reggia di Monza, ai Musei Civici di Monza, alla Cappella Espiatoria, etc.;
- partecipare a fiere del settore turistico, come indicato nell'Allegato 1 - Contesto turistico del territorio di Monza;

- a trasmettere, secondo le modalità e la tempistica indicate nel progetto tecnico, i dati relativi agli indicatori individuati nello stesso, per la verifica dell'efficacia delle azioni previste dalla strategia digitale e di vendita.

Le attività di comunicazione e di marketing dovranno essere svolte in base a quanto indicato nell'Allegato 1 - Contesto turistico del territorio di Monza, relativamente alle linee di sviluppo per tali attività.

ART. 7.5 - SPONSORIZZAZIONI E PUBBLICITA'

Il Concessionario ha la facoltà di reperire sponsorizzazioni o di attivare rapporti di comunicazione pubblicitaria per le attività oggetto del presente contratto e durante il periodo di validità contrattuale, previo assenso del Comune di Monza.

Agli sponsor o agli inserzionisti sarà riconosciuto un ritorno di immagine mediante la possibilità di veicolare il proprio logo e/o la propria ragione sociale riproducendoli in tutto il materiale informativo e/o pubblicitario che il Concessionario produrrà in formato cartaceo, sulle pagine web o in appositi spazi all'interno degli Infopoint.

Il Concessionario ha facoltà di adibire a spazi pubblicitari, diffondendo video, immagini e testi, le pareti videowall presenti in entrambi gli Infopoint, nei limiti sotto indicati:

- n. 6 monitor contigui dei n. 10 monitor totali installati presso l'Infopoint Monza Trento e Trieste;
- n. 2 monitor contigui dei n. 3 monitor totali installati presso l'Infopoint Monza Stazione;

I restanti monitor, ossia n. 4 monitor contigui nell'Infopoint Monza Trento e Trieste e n. 1 monitor nell'Infopoint Monza Stazione, restano a disposizione del Comune di Monza e riservati alla riproduzione di video o immagini editi dal Comune stesso per la promozione della città o di specifici eventi.

Le pareti videowall dovranno essere utilizzate coerentemente con quanto proposto nel progetto tecnico presentato, unitamente al palinsesto dedicato.

Gli sponsor dovranno essere reperiti in base ai seguenti criteri e requisiti:

- assenza di pregiudizio o danno all'immagine del Comune e delle sue iniziative istituzionali;
- conformità al decoro pubblico;
- motivi di inopportunità generale.

E' in ogni caso escluso l'utilizzo delle sponsorizzazioni e delle pubblicità:

- per fini propagandistici di natura politica, sindacale, filosofica o religiosa;
- per fini pubblicitari, anche in forma indiretta, vietati in tutto o in parte dalla normativa vigente;
- legate a messaggi offensivi (incluse espressioni di fanatismo, razzismo, odio o minaccia) e/o lesive della morale pubblica e della dignità umana;

- legate alla produzione e/o distribuzione di materiale pornografico o a sfondo sessuale;
- legate all'incentivazione ai giochi d'azzardo o similari.

Il Comune di Monza si riserva, a suo insindacabile giudizio, di non approvare lo sponsor, qualora ravvisi un possibile pregiudizio o danno d'immagine o comunque non rispetti i criteri sopra stabiliti.

Tutte le spese pubblicitarie, dalla tassa per l'occupazione suolo pubblico, ai diritti sulle pubbliche affissioni, all'imposta di pubblicità, e qualsiasi altro onere derivante dall'attività di cui al presente articolo, restano a carico del Concessionario.

L'utilizzo del logo del Comune di Monza e del logo turistico Monza Turismo, sul materiale pubblicitario, dovrà essere richiesto dal Concessionario al Comune di Monza per la sua approvazione.

I rapporti di comunicazione pubblicitaria saranno gestiti in accordo fra il Concessionario ed i terzi interessati.

I contratti di sponsorizzazione o di pubblicità, il cui corrispettivo verrà introitato direttamente dal Concessionario, devono avere una durata non eccedente la durata della presente concessione e dovranno contenere la clausola di risoluzione automatica nel caso di cessazione anticipata della presente concessione.

ART. 7.6 - PARTENARIATI E SVILUPPO

Il Concessionario sarà tenuto a realizzare reti di partnership con operatori economici privati dei seguenti settori:

- α) ricettività e ristorazione;
- β) commercio e dell'artigianato con particolare attenzione alla rete dei Negozi Storici e alle Storiche Attività di Monza;
- χ) principali attrattività turistiche del territorio (Comune di Monza, Reggia di Monza, Museo e tesoro del Duomo, Autodromo, altri attrattori turistici del territorio lombardo e del resto del territorio nazionale);

utilizzando le modalità e gli strumenti indicati nel progetto tecnico offerto.

ART. 7.7 - OBBLIGO DI INFORMAZIONE VERSO IL COMUNE DI MONZA

E' fatto obbligo al Concessionario di espletare, nei confronti del Comune di Monza, la seguente attività informativa, come di seguito elencata:

- a) entro 30 giorni dall'avvio dell'esecuzione della concessione e all'inizio di ogni nuovo anno di contratto, il Concessionario presenterà al Comune di Monza il piano annuale delle azioni promozionali miranti alla crescita dei flussi turistici;

- b) una volta al mese - e comunque entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo a quello di riferimento -, il Concessionario trasmetterà al Comune di Monza i dati quantitativi e qualitativi sui contatti derivanti dalla gestione degli Infopoint turistici;
- c) una volta al mese - e comunque entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo a quello di riferimento - il Concessionario trasmetterà al Comune di Monza i dati quantitativi d'uso del portale turistico (visite, utenti, pagine visualizzate), secondo le modalità indicate nel progetto tecnico;
- d) due volte all'anno - entro 30 (trenta) giorni successivi al termine del semestre di riferimento ed entro 30 (trenta) giorni successivi al termine dell'anno contrattuale di riferimento -, il Concessionario trasmetterà al Comune di Monza una sintesi delle principali attività svolte nonché dei risultati qualitativi e quantitativi raggiunti per le attività previste dal presente capitolato, compresi i dati sulle attività commerciali e di promo-commercializzazione della destinazione Monza.

ART. 8 - ORARI DI APERTURA DEGLI INFOPOINT

L'apertura degli Infopoint dovrà essere garantita giornalmente per tutto il periodo di validità contrattuale, inclusi i giorni festivi. Potranno essere effettuate delle chiusure in occasione di ricorrenze quali: domenica di Pasqua, 1 maggio, 1 novembre, 25 dicembre, pomeriggio del 31 dicembre, 1 gennaio.

Dovrà essere garantita un'apertura al pubblico minima pari a 56 ore settimanali per ciascun Infopoint, dal lunedì alla domenica, fatta salva la possibilità di riduzione oraria conseguente alle chiusure di cui al precedente periodo.

L'orario di apertura degli Infopoint dovrà essere fissata tra le 8,30 e le 10,00 del mattino, mentre la chiusura dovrà essere fissata non prima delle ore 18.00.

Il Comune potrà richiedere al Concessionario aperture straordinarie per un numero massimo di 30 (trenta) ore annue per ciascun Infopoint in concomitanza di eventi di rilievo, comunicando al Concessionario date e orari con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo.

Gli orari di apertura dovranno essere quelli indicati nel progetto tecnico proposto.

ART. 9 - PERSONALE

9.1 REQUISITI

Il servizio dovrà essere espletato con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni, coordinato da un Responsabile di Servizio di comprovata esperienza professionale con riferimento alle attività da espletare nell'ambito del presente appalto, così come individuato nel progetto tecnico presentato.

Il Concessionario dovrà individuare, al di fuori del personale addetto agli Infopoint indicato nel progetto tecnico, un Responsabile del servizio, che costituirà il referente unico con il quale il Comune si rapporterà per tutti gli aspetti gestionali relativi al servizio in concessione.

In particolare, gli addetti ai servizi di informazione e accoglienza turistica dovranno:

- essere madrelingua italiano o aver conseguito una certificazione delle competenze della lingua italiano non inferiore al livello B2 della scala QCER;
- Essere in possesso di titolo di studio non inferiore al diploma di scuola secondaria di secondo grado (diploma di maturità) o titolo equipollente;
- Certificazione delle competenze della lingua inglese non inferiore al livello B2 della scala QCER.

E' inoltre richiesta la capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici (sistema Operativo Windows, programmi di gestione dell'applicativo Office, browser per il web e la posta elettronica) e saper pubblicare post, immagini e video sui principali Social Network.

Per l'intera durata del contratto, la dotazione di personale dovrà essere correlata al flusso dei visitatori, al rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, al numero e alla tipologia delle attività realizzate e a qualunque altra variabile possa incidere sul perseguimento delle finalità esposte all'ART. 7 del presente Capitolato.

L'articolazione oraria del personale dovrà prevedere sempre la presenza di almeno 1 operatore presso l'Infopoint Monza Stazione e la compresenza di almeno 2 operatori presso l'Infopoint Monza Trento e Trieste.

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico dovrà essere in possesso di apposito cartellino nominale di riconoscimento.

Le prestazioni oggetto del Capitolato dovranno essere eseguite dal Concessionario mediante personale regolarmente inquadrato, per trattamento giuridico ed economico, nelle mansioni proprie per lo svolgimento di tutte le attività rientranti nel servizio.

Il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso, in particolare nei confronti degli utenti e di coloro che possano accedere alle strutture.

Il Comune di Monza si riserva di chiedere la sostituzione del personale ritenuto inadatto al servizio per seri e comprovati motivi. In tal caso, il Concessionario dovrà provvedere a quanto richiesto entro un congruo termine stabilito dal Comune, senza alcun onere economico a carico di quest'ultimo.

Il Concessionario, i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo nella realizzazione del servizio, compresi eventuali subappaltatori, dovranno osservare il Codice di comportamento adottato dal Comune e pubblicato sul sito internet comunale

www.comune.monza.it nella sezione Amministrazione trasparente > Disposizioni generali > Atti Generali > Codici disciplinare e di condotta > Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

9.2 FORMAZIONE

Il Concessionario, entro 60 giorni dall'attivazione del servizio, dovrà provvedere alla formazione del personale che verrà impiegato nei servizi di cui all'ART. 7.1 al fine di far acquisire approfondite conoscenze del territorio e dei punti di interesse della città di Monza (informazioni storico-artistiche, naturalistiche, ristorazione, accoglienza alberghiera e extra-alberghiera, trasporti, servizi turistici ancillari) nonché una buona e completa conoscenza delle informazioni riguardanti la Provincia di Monza e della Brianza e la Regione Lombardia, secondo le modalità proposte nel progetto tecnico presentato.

9.3 SICUREZZA

Il Concessionario dovrà comunicare al Comune, prima dell'attivazione del servizio, l'elenco nominativo degli addetti impiegati nelle diverse attività, tra cui il nominativo del Responsabile di cui al D.Lgs. n. 81/2008 per la sicurezza sui luoghi di lavoro. Tale elenco dovrà essere aggiornato in caso di avvicendamento, anche temporaneo, del personale.

Il Concessionario dovrà provvedere all'adeguata formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti o del personale aggiuntivo, in materia di sicurezza. In particolare, il personale in servizio presso l'Infopoint Monza Stazione e l'Infopoint Monza Trento e Trieste dovrà possedere entro la data di inizio dell'esecuzione del contratto le qualifiche e le relative nomine di addetto alla gestione delle emergenze, addetto all'antincendio categoria RISCHIO MEDIO e addetto al primo soccorso, ai sensi degli articoli 18 e 43 del D.Lgs n. 81/2008.

La documentazione che attesta il possesso delle qualifiche suddette dovrà essere presentata in copia al Comune di Monza entro 3 (tre) mesi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il Concessionario è tenuto a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81/2008). La reiterata inosservanza, per almeno due volte nell'arco del periodo di validità del contratto, delle disposizioni normative in materia di lavoro e di sicurezza, determina la risoluzione del contratto.

9.4 SOSTITUZIONI

Il concessionario dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale assente, nonché del personale che si sia dimostrato inidoneo alle mansioni da svolgere, ivi compreso il Responsabile del servizio.

In caso di sostituzione del personale, i nuovi addetti dovranno essere in possesso dei medesimi titoli richiesti nonché di analoghe qualifiche ed esperienze professionali delle risorse indicate in sede di gara, a pena di revoca della concessione.

I nominativi dei sostituti, corredati della documentazione necessaria per la verifica del possesso dei titoli e dei requisiti professionali dovranno essere comunicati al Comune di Monza prima della presa in servizio.

9.5 ALTRI OBBLIGHI IN MATERIA DI PERSONALE

Il Concessionario sarà inoltre tenuto:

- alla massima vigilanza ed è responsabile del comportamento del personale addetto e di quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra gli addetti, nonché tra il personale e tutti i soggetti a vario titolo interessati al servizio.
- ad attuare l'osservanza delle vigenti normative e di ogni altra disposizione che potrà intervenire nel corso della presente concessione per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- al rigoroso rispetto di tutti gli obblighi riferiti al trattamento giuridico, economico, contributivo, previdenziale ed assicurativo nei confronti del personale addetto e risultanti dalla normativa di legge e contrattuale applicabile;
- ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nelle mansioni richieste per le prestazioni oggetto del servizio, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili per le figure professionali impiegate, alla data di stipula del contratto, alla categoria interessata e nella località in cui si svolge il servizio, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria interessata; tutto ciò anche nel caso in cui il Concessionario non aderisca ad associazioni sindacali di categoria;
- ad esibire in qualsiasi momento, a richiesta del Comune, la documentazione da quest'ultimo ritenuta idonea a comprovare l'adempimento degli obblighi di cui al presente articolo.

Nel caso di inottemperanza agli obblighi di cui sopra, o qualora siano riscontrate altre irregolarità, il Comune segnalerà la situazione agli Enti competenti, riservandosi la facoltà di adottare tutti gli ulteriori provvedimenti del caso. In caso di inadempienza contributiva risultante dal DURC o in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale, si applica quanto previsto dall'art. 30, commi 5 e 6 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

ART. 10 - FORNITORI BENI E/O SERVIZI

Il Concessionario si impegna a garantire l'idoneità dei soggetti terzi individuati per la fornitura di beni e/o servizi, assumendo tutti gli obblighi di verifica dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 11 - ONERI A CARICO DEL COMUNE DI MONZA

Resta a carico del Comune di Monza l'onere delle spese relative alle utenze di acqua, energia elettrica, riscaldamento e raffrescamento.

L'impianto di riscaldamento e raffrescamento dovrà osservare la programmazione oraria definita dal Comune come segue:

- a) accensione a partire da un'ora prima dell'apertura degli Infopoint;
- b) spegnimento coincidente con l'orario di chiusura o al termine di utilizzo degli spazi dell'Infopoint Monza Trento e Trieste per le finalità di cui all'ART. 7.3.

Costituisce onere a carico del Comune di Monza la fornitura di ogni informazione necessaria per le attività da realizzarsi da parte del Concessionario. Sarà altresì onere del Comune di Monza la messa a disposizione al Concessionario dei contenuti di cui al precedente ART. 7.4. Sono inoltre oneri a carico del Comune di Monza le spese relative alle utenze di acqua ed energia elettrica per i due Infopoint e, fino al termine di scadenza del contratto di assistenza e manutenzione hardware e software vigente, le relative spese.

ART. 12 - ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

E' fatto obbligo al Concessionario di rispettare eventuali limiti normativi in merito alla capienza massima e all'afflusso contemporaneo di persone all'interno delle strutture.

Restano a carico del Concessionario la manutenzione ordinaria degli immobili (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si intende per manutenzione ordinaria: sostituzione lampade, sostituzione filtri condizionatori, sostituzione guarnizioni rubinetto, pulizia gronde Infopoint Stazione etc.), i costi del canone della linea ADSL/telefonica per entrambi gli Infopoint e, a partire dalla scadenza del contratto in essere, i relativi costi di assistenza e manutenzione hardware e software della dotazione tecnologica.

Sono altresì a carico del Concessionario il servizio di pulizia interna dei due Infopoint e la pulizia esterna degli Infopoint per una distanza perimetrale - solo fronte di accesso con gradini nel caso dell'Infopoint Monza Trento e Trieste e lungo i quattro lati dell'edificio dell'Infopoint Monza Stazione - di almeno metri 3 (tre) rispetto al filo esterno degli immobili. Sono inoltre a carico del Concessionario le spese relative al servizio di sanificazione e disinfezione delle superfici interne degli immobili ed ogni misura in materia di contenimento del contagio da COVID-19" necessaria per erogare il servizio all'utenza in sicurezza.

Sono a carico del Concessionario:

- a) Tutte le spese, imposte e tasse inerenti alla stipulazione del contratto;
- b) Tutte le spese e gli oneri assicurativi per rischi, infortuni, responsabilità civile e le spese di risarcimento danni verso persone e cose del Concessionario, di terzi o del Comune di Monza, che dovessero derivare dall'esecuzione del contratto, tenendo al riguardo sollevato il Comune di Monza da ogni responsabilità ed onere. In

particolare, il Concessionario dovrà essere in possesso di apposite polizze assicurative di cui al successivo ART. 22;

- c) L'onere per la predisposizione di tutta la documentazione per ottenere ogni preliminare autorizzazione, permesso o atto di assenso necessari all'esecuzione della concessione, ai sensi della normativa vigente;
- d) Le spese relative alla pulizia, interna ed esterna, come descritto nel presente articolo e alla manutenzione ordinaria dei due Infopoint turistici;
- e) Le spese relative all'elaborazione ed attuazione delle misure operative per il contenimento del contagio da COVID-19 all'interno dei due Infopoint turistici;
- f) Le spese relative al servizio di assistenza e manutenzione hardware e software, a decorrere dalla data di scadenza del contratto in essere. Entro tale data il Concessionario dovrà attivare un nuovo contratto di assistenza e manutenzione per le medesime attrezzature;
- g) Le spese relative al canone per la fornitura della linea ADSL/telefonica del contratto attualmente in corso per entrambi gli Infopoint, che saranno corrisposte al Comune di Monza attraverso l'acquisto di forniture e/o servizi, in permuta, a favore del Comune di Monza di importo pari alla somma totale, comprensiva di IVA, corrisposta dall'inizio del contratto di concessione sino al termine di scadenza del contratto di linea ADSL/telefonica. In tal caso il Concessionario dovrà esporre al Comune di Monza la fattura quietanzata relativa alla fornitura/prestazione di servizi offerti in permuta a favore del Comune di Monza, di importo pari a quanto indicato nel presente paragrafo, ovvero attestazione che il valore della fornitura/prestazione di servizi offerti in permuta, corrisponda esattamente all'importo indicato nel presente paragrafo. Inoltre, il Concessionario dovrà emettere fattura nei confronti del Comune di Monza, esponendo imponibile e IVA, di importo pari al valore della fornitura/prestazione di servizi offerti in permuta al Comune di Monza. Il Comune di Monza, a sua volta, procederà all'emissione di nota contabile di pari valore con l'annotazione "operazione fuori campo IVA per mancanza del presupposto soggettivo ex art. 4 del D.P.R. n. 633/1972". Le eventuali forniture acquisite per effetto del presente paragrafo entreranno a far parte del patrimonio comunale.
- h) Entro la data di scadenza del contratto di linea ADSL/telefonica in essere, è fatto obbligo al Concessionario di subentrare all'attuale intestatario ovvero di attivare nuovo contratto di fornitura linea ADSL/telefonica per entrambi gli Infopoint turistici. Nelle more della citata volturazione ovvero di nuova attivazione, dovranno essere rimborsati al Comune di Monza, secondo quanto disposto al precedente punto f), i costi sostenuti dallo stesso, dalla data di scadenza del contratto di linea ADSL/telefonica sino alla data dell'effettiva attivazione nuovo contratto/volturazione contratto.
- i) Le spese relative all'attivazione di nuova scheda SIM per il sistema di allarme antintrusione dell'Infopoint Monza Stazione al momento di avvio di esecuzione del contratto di concessione.

- j) Quant'altro ritenuto necessario per l'esecuzione del servizio descritto nel presente Capitolato.

Il Concessionario, permanendo lo stato di emergenza sanitario dovuto al Covid-19 o ad altre situazioni simili di emergenza sanitaria che dovessero verificarsi, è tenuto:

- a dare attuazione al protocollo di sicurezza anticontagio aziendale adottato sulla base delle indicazioni contenute nel "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto il 14 marzo 2020, così come integrato il 24 aprile u.s., e nel Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione, redatto a cura dell'INAIL;
- applicare e incrementare ulteriori procedure, che si rendessero necessarie a seguito degli indicatori epidemiologici, che verranno rilevati, al fine di rimodulare le misure contenitive già intraprese posto che il quadro epidemiologico nazionale delle infezioni da COVID-19 è in continuo cambiamento;
- ad avviare, in coerenza con i processi di valutazione e gestione del rischio disciplinati dal D.Lgs 81/08 e s.m.i, una serie di azioni che vanno ad integrare il documento di valutazione dei rischi atte a prevenire il rischio di diffusione dell'epidemia;
- ad osservare eventuali provvedimenti di contenimento del coronavirus intrapresi dalla Stazione Appaltante e rivolte a soggetti esterni, che, a qualsiasi titolo, accedono ai locali dell'Ente;
- a dotare, di conseguenza, i propri dipendenti, addetti al servizio in oggetto, delle mascherine e degli altri dispositivi di sicurezza individuali conformi alle disposizioni delle autorità scientifiche e sanitarie, tenuto anche conto della mansione affidata.

La mancata ottemperanza alle prescrizioni citate, che non assicurino adeguati livelli di protezione, determina ope legis la sospensione dell'attività fino al ripristino delle condizioni di sicurezza.

ART. 13 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Comune di Monza, prima dell'esecuzione del contratto, nomina un Direttore dell'esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente al Concessionario.

ART. 14 - VIGILANZA E CONTROLLO

Il Comune, in qualità di Concedente, si riserva la facoltà di effettuare controlli ogni

qualvolta lo riterrà opportuno, circa l'esecuzione e le modalità del servizio per la verifica della qualità e quantità dei servizi prestati in contraddittorio con il Concessionario.

I controlli potranno essere espletati tramite accesso agli spazi dedicati ai servizi o tramite richiesta di documentazione.

Ferma restando la coerenza con gli obblighi contrattuali e conformemente alle prescrizioni del presente Capitolato, i controlli potranno altresì riguardare:

- a) regolarità negli orari di apertura dei locali Infopoint turistici;
- b) completezza e puntualità nella trasmissione dei dati e delle informazioni previste dall'art. 7.6, lettere a), b), c),d) del presente Capitolato;
- c) regolarità nell'aggiornamento del portale turistico (ART. 7.4);
- d) mantenimento di livelli di igiene adeguati degli Infopoint a tutela degli utenti e dell'immagine del Comune;
- e) puntualità nell'esposizione e fornitura dei materiali cartacei forniti dal Comune (brochure, locandine, manifesti) per il buon e corretto svolgimento del servizio;
- f) corretto uso dei locali impianti, attrezzature etc.

Il Concessionario si impegna a collaborare e favorire le operazioni di vigilanza e di controllo e a tener conto di osservazioni, suggerimenti e richieste formulate dal Comune e, all'occorrenza, di apportare le necessarie integrazioni e variazioni nella modalità di espletamento delle attività.

ART. 15 - PAGAMENTI

Il Comune si impegna a corrispondere al Concessionario l'importo risultante dall'atto di aggiudicazione.

I pagamenti sono subordinati alla stipulazione del contratto e saranno effettuati con cadenza trimestrale posticipata.

L'importo dei pagamenti dovrà essere determinato suddividendo il prezzo offerto per le tre annualità tenendo conto delle suddivisioni per ciascun anno come previsti dall'ART. 3 del presente Capitolato.

Il pagamento di ogni singola fattura avrà luogo previa verifica della regolarità retributiva e contributiva del Concessionario.

Il pagamento verrà effettuato nel termine previsto dalle disposizioni della vigente normativa. L'eventuale ritardo nel pagamento non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte del Concessionario, il quale è tenuto a continuare il servizio sino alla scadenza prevista dal contratto.

In caso di R.T.I. l'importo verrà liquidato a favore della capogruppo.

La liquidazione delle fatture avverrà solo dopo la verifica dei controlli previsti dalle normative vigenti.

ART. 16 - FATTURAZIONE ELETTRONICA

Ai sensi della legge n.244/2007 e del D.M. n.55 del 03/04/2013, le parti si danno reciprocamente atto che le fatture relative al presente contratto sono trasmesse solo ed esclusivamente in forma elettronica.

Il Codice Univoco Ufficio del Comune, al quale il Concessionario deve indirizzare le eventuali fatture elettroniche è il seguente: **UF3A7H**.

Oltre al “Codice Univoco Ufficio” che deve essere inserito obbligatoriamente nell’elemento “Codice Destinatario” del tracciato della fattura elettronica, il Concessionario deve altresì indicare nella fattura anche il “codice identificativo gara” - codice cig 8689528958

Fatto salvo eventuale assoggettamento a regimi speciali, per le fatture verrà applicato il nuovo meccanismo di assolvimento dell’IVA previsto dall’art. 1, comma 629, lettera b) della legge 190/2014 denominato “scissione dei pagamenti (c.d. “split payment”).

Pertanto, in base all’art. 2 del decreto del Ministro dell’Economia e delle Finanze del 23/01/2015, sulle fatture dovrà essere riportata l’annotazione “SCISSIONE DEI PAGAMENTI”.

ART. 17 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti dell’art. 3 della Legge n. 136/2010, il Concessionario si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Il Concessionario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque non oltre n. 7 (sette) giorni ogni variazione relativa ai dati trasmessi (estremi del conto corrente dedicato, persone delegate ad operare sul conto e relativo codice fiscale).

Il Concessionario dovrà prevedere nei contratti sottoscritti con i subappaltatori, i sub-fornitori e i sub-contraenti, apposite clausole con cui gli stessi s’impegnano al rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010, n. 136. In assenza di dette clausole i contratti di subappalto non saranno autorizzati dal Comune di Monza.

La mancanza nei subcontratti delle clausole che obbligano il sub-appaltatore al rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari costituisce motivo di risoluzione contrattuale e di segnalazione dei fatti alle autorità competenti.

Il Concessionario s’impegna a comunicare ai sub-appaltatori, sub-contraenti e sub-fornitori il codice identificativo gara (CIG).

Il Concessionario è tenuto a risolvere i contratti di subappalto e sub-fornitura di cui al comma precedente in caso di violazione della controparte degli obblighi di tracciabilità finanziaria, dandone immediata comunicazione all'Ente Aggiudicatore e alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo competente.

La violazione degli obblighi di tracciabilità previsti dalla legge n. 136/2010 e dal presente Capitolato comporta la risoluzione del contratto.

ART. 18 - CESSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto, a pena di nullità, non può essere ceduto ai sensi dell'art. 174 del D.Lgs. 50/2016.

ART. 19 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso ai sensi degli artt. 105 e 174 del D.Lgs. 50/2016.

Il subappalto sarà ammesso nel rispetto e secondo le prescrizioni del D.Lgs.n.50/2016, disapplicando il limite di cui all'art.105 c.2, secondo quanto statuito dalla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea Sez.V, del 26 settembre 2019, causa C-63/18.

ART. 20 - GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, prima della stipula del contratto, il Concessionario è tenuto a costituire la garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93 commi 2 e 3 del D. Lgs. 50/2016.

La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento del contratto e cessa di avere effetto solo al superamento con esito positivo della verifica di conformità.

Il Concessionario dovrà reintegrare la garanzia medesima, nel termine che gli sarà prefissato, qualora nel corso del contratto il Comune abbia escusso in tutto o in parte la stessa.

In caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.

La garanzia, escutibile a prima richiesta, avrà validità dalla data dell'inizio dell'esecuzione contrattuale.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso il Concessionario.

La garanzia sarà svincolata alla scadenza del contratto, dietro dichiarazione del Comune in ordine all'integrale adempimento delle obbligazioni, nonché all'insussistenza di danni alle strutture ed agli impianti attestata da verbale redatto in contraddittorio. Per quanto altro non espressamente specificato, si rinvia a quanto stabilito dalla normativa vigente.

La garanzia definitiva è svincolata con le modalità previste al comma 5 dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 21 - PENALITÀ

Qualora nello svolgimento del servizio vengano rilevate inadempienze, mancanze, negligenze, eventuali disservizi e irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni a carico del Concessionario, il Comune procederà all'inoltro di contestazione formale dei fatti rilevati, invitando il Concessionario a formulare le proprie controdeduzioni entro il termine perentorio di 10 giorni.

Qualora il Concessionario non controdeduca nel termine assegnato oppure non fornisca elementi idonei a giustificare gli elementi contestati verrà applicate le seguenti penali attraverso l'escussione della cauzione definitiva:

- a) ritardo fino ai 15 minuti rispetto agli orari di apertura e chiusura dei locali degli Infopoint turistici: € 50,00 per evento;
- b) ritardo tra i 15 minuti e 1 ora (rispetto agli orari di apertura e chiusura dei locali degli Infopoint turistici: € 100,00 per evento;
- c) ritardo tra 1 ora e 2 ore (rispetto agli orari di apertura e chiusura dei locali degli Infopoint turistici: € 150,00 per evento;
- d) ritardo superiore alle 2 ore rispetto agli orari di apertura e chiusura dei locali degli Infopoint turistici: € 250,00 per evento;
- e) ritardata trasmissione delle informazioni previste dall'ART. 7.7., lettere a),b),c),d) del presente Capitolato: € 100,00 per ogni giorno di ritardo.
- f) mancato mantenimento di livelli di igiene adeguati e nel complesso efficiente e pulito a tutela degli utenti e dell'immagine del Comune: € 250,00 per ogni infrazione accertata dal personale del Comune di Monza ai sensi del precedente ART.14;
- g) mancata esposizione e fornitura dei materiali cartacei forniti dal Comune (brochure, locandine, manifesti) per il buon e corretto svolgimento del servizio: € 250,00 per ogni infrazione accertata dal personale del Comune di Monza ai sensi del precedente ART.14;
- h) inappropriato uso dei locali, impianti, attrezzature etc.: € 250,00 per ogni infrazione accertata dal personale del Comune di Monza ai sensi del precedente ART.14;
- i) segnalazioni negative provenienti dall'utenza: € 250,00 ogni tre segnalazioni negative ricevute in forma scritta e verificate dal personale del Comune di Monza;
- j) mancato aggiornamento del portale web turistico: € 500,00 per ogni categoria di contenuto non aggiornata entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di inadempienza da parte del Comune di Monza (sezione eventi, ricettività, ristorazione, etc.);
- k) comportamenti e linguaggi oltraggiosi nei confronti dell'utenza: € 500,00 per

ogni infrazione accertata dal personale del Comune di Monza ai sensi del precedente ART.14

- 1) mancata disponibilità di tutti i dati e dei contenuti originari e relativi aggiornamenti, acquisiti durante il servizio (ad esclusione dei contenuti redatti e pubblicati relativi a pacchetti turistici e riconducibili alla propria attività di promo commercializzazione) come previsto dall'ART. 7.4: € 500,00 per ciascun contenuto.

ART. 22 - ASSICURAZIONE

Il Concessionario si assume ogni responsabilità per danni che possono derivare al suo personale, al personale del Comune o a terzi, nonché ai beni del Comune o di terzi in relazione allo svolgimento dell'attività oggetto del presente contratto, essendo a suo carico la corresponsione dei relativi risarcimenti.

A tal fine il Concessionario dovrà costituire:

- a) una polizza assicurativa a garanzia della Responsabilità civile verso terzi ("RCT"), per danni (morte, lesioni personali e danni a cose) a Terzi con un massimale pari ad € 3.000.000,00 per ogni sinistro e periodo assicurativo in conseguenza a fatti verificatisi in relazione alle attività oggetto della concessione;
- b) una polizza assicurativa a garanzia della Responsabilità civile prestatori d'Opera ("RCO") per infortuni e le malattie professionali subiti da prestatori del servizio di cui il Concessionario si avvarrà nell'esercizio delle attività svolte oggetto della concessione con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00.

Le coperture assicurative relative alle attività oggetto di concessione, dovranno avere efficacia a partire dall'inizio dell'esecuzione della concessione e per tutta la durata prevista. Dovranno essere trasmesse al Comune di Monza prima dell'esecuzione del servizio e dovrà essere presentata la copia della quietanza o appendice di proroga prima della scadenza di ogni periodo assicurativo.

Eventuali successive variazioni dovranno essere comunicate al Comune e preventivamente accettate dallo stesso. In alternativa alla stipulazione della polizza come sopra riportato, il Concessionario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC già attivata, avente le stesse caratteristiche sopra indicate.

In tal caso si dovrà produrre una appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche l'attività di esecuzione dell'attività svolta per conto del Comune di Monza.

Il Concessionario, essendo responsabile di qualsiasi danno, incidente e/o inconveniente causato in connessione alla esecuzione della Concessione, manleva comunque il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta sia civile, sia penale, sia amministrativa. La copertura assicurativa decorre dalla data di avvio del servizio e cessa dalla data di emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

Resta inteso che eventuali franchigie contrattuali previste nelle polizze resteranno a totale carico del Concessionario.

ART. 23 - ESECUZIONE IN DANNO

Qualora il Concessionario ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto della concessione secondo le modalità ed i tempi previsti, si applicheranno le penali previste all'ART.21 del presente Capitolato.

Il Comune potrà ordinare ad altro operatore economico l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dal Concessionario stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente subiti dal Comune.

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penalità, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti del Concessionario, ovvero, sulla garanzia definitiva che dovrà, in tal caso, essere immediatamente integrata.

ART. 24 - SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

Qualora il prolungamento dell'emergenza sanitaria COVID-19 o altri sopravvenuti impedimenti non prevedibili al momento della stipulazione e non imputabili alle parti, impediscano in via temporanea lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, il Concessionario dovrà darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione Comunale precisando le ragioni dell'interruzione del servizio.

Cessate le cause della sospensione, sarà onere del Concessionario comunicare la ripresa delle attività, eventualmente comunicando contestualmente un nuovo termine contrattuale calcolato allungando la scadenza stabilita nel contratto di un periodo pari a quello della sospensione del servizio.

Il nuovo termine della concessione sarà perfezionato con apposito provvedimento dirigenziale da parte dell'Amministrazione.

ART. 25 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto verrà risolto ricorrendo i casi previsti dagli artt. 108 e 176 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., e 1453 del codice civile.

Costituiscono inoltre motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c. i seguenti casi:

- apertura di una procedura di concordato preventivo, di fallimento a carico del Concessionario o altre procedure derivanti da insolvenza (sequestro e/o pignoramento);
- grave inadempimento, grave irregolarità e grave ritardo;
- frode, negligenza grave nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- perdita dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- subappalto non autorizzato;

- casi stabiliti dagli art. 108 e 176 del D.Lgs n. 50/2016;
- importo delle penali superiore al 10% (dieci per cento) del valore della concessione;
- violazione delle disposizioni e degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010 n.136 e s.m.i.;
- grave o reiterata mancata osservanza da parte del Concessionario, dei suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo nella realizzazione dell'opera, compresi subappaltatore e cottimista, del Codice di comportamento adottato dal Comune di Monza e pubblicato sul sito internet comunale www.comune.monza.it;
- violazione del Codice etico adottato dal Comune di Monza e accettato dal concessionario al momento della partecipazione alla gara quale condizione indispensabile ai fini dell'affidamento del contratto;
- negli altri casi previsti dal presente capitolato con le modalità di volta in volta specificate;
- negli altri casi previsti dalla vigente normativa.

E' inoltre considerato grave inadempimento e costituisce causa di risoluzione del contratto la mancata realizzazione di tutte le migliori offerte in sede di gara dal concessionario.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile al Concessionario, il Comune incamererà la garanzia, rimanendo altresì impregiudicata ogni azione per eventuali maggiori danni. Il Comune, a norma dell'art. 1456 del c.c., si avvarrà della clausola risolutiva espressa al verificarsi delle ipotesi sopra richiamate.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate il Concessionario, oltre all'immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni ed alla corresponsione delle maggiori spese alle quali il Comune dovrà andare incontro per l'affidamento a terzi del rimanente periodo contrattuale. In caso di risoluzione del contratto il Comune potrà procedere ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. Inoltre, per la presente procedura, si applicano le disposizioni previste dagli artt. 107 e 108 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

ART. 26 - REVOCA DELLA CONCESSIONE

Il Comune può procedere alla revoca della concessione ai sensi dell'art. 21-quinquies della L. 241/1990 e ai sensi dell'art. 176 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. L'atto di revoca è preceduto da formale comunicazione al Concessionario con raccomandata A.R. o PEC. La revoca del contratto è disposta con specifico atto del Comune ed ha effetto dal giorno stabilito nell'atto stesso.

ART. 27 - VARIAZIONE STRUTTURA E/O ASSETTO AZIENDALE

Il Concessionario è tenuto a comunicare al Comune, entro 30 giorni dal verificarsi, ogni modificazione intervenuta negli assetti societari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. La mancata comunicazione si configura come

inadempimento contrattuale e come tale sanzionata con la risoluzione del medesimo ed il risarcimento del danno. Si applica l'art. 175 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

ART. 28 - ONERI E SPESE

Il contratto verrà sottoscritto in forma pubblica amministrativa con l'intervento del Segretario Generale, quale ufficiale rogante dell'Ente, ai sensi dell'art. 32, comma 14, del Codice dei contratti.

Sono a carico dell'Appaltatore le spese contrattuali, diritti di segreteria, bolli e ogni tassa, imposta, ecc. presente e futura esclusa l'IVA, imposta

ART. 29 - CONTROVERSIE

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione della concessione in argomento sono devolute alla competenza esclusiva del Foro di Monza.

ART. 30 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o giudiziari) comunicati al Comune di Monza saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Monza. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici comunali e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo www.comune.monza.it.

Titolare del trattamento: Comune di Monza - Piazza Trento e Trieste - 20900 Monza

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'Ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA S.r.l.	14243311009	Via della Conciliazione 10	00186	Roma	Recupero Luigi

ART. 31 - RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si fa rinvio al contratto, al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., al Codice Civile, al Regolamento dei Contratti dell'Ente ed alle disposizioni legislative vigenti in materia

IL RUP
Ing. Alessia Ciappini

IL DIRIGENTE
Dott.ssa Laura Brambilla