



CITTA' di MELENDUGNO

Provincia di Lecce

CAPITOLATO D'ONERI PER IL SERVIZIO DI INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

TURISTICA STAGIONE 2014-05-25

L'anno il giorno del mese di, in Melendugno presso la sede comunale, tra:
-, quale Responsabile dei Servizio..... del
Comune di Melendugno, che agisce in nome e per conto dell'Amministrazione Comunale
e
-, nato/a il .. a ... e residente a .. in Via c.f. p.i.
....., in qualità di Legale Rappresentante,

PREMESSO

che l'Amministrazione Comunale di Melendugno intende attivare la gestione dell'ufficio di informazione ed accoglienza turistica, ai sensi dell'accordo tra il Comune e l'Agenzia regionale Pugliapromozione allegato alla DCC n. 15-2013,

Tra le parti si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1 "Oggetto"

Il presente capitolato disciplina i rapporti tra l'Amministrazione Comunale di Melendugno e, nel prosieguo del presente capitolato "affidatario", per la gestione del servizio di informazione ed accoglienza turistica.

Art. 2 "Servizio di accoglienza ed informazione del turista"

L'affidatario del servizio si impegna a fornire il servizio di Accoglienza ed informazione al turista, anche avvalendosi di collaborazioni specializzate e professionali, presso le seguenti sedi:

- ufficio IAT – Torre dell'Orso, via Lungomare Matteotti;
- gazebo comunale sito in S. Foca, nei pressi della Torre, lungomare Matteotti;
- gazebo comunale sito in S. Andrea nei pressi del Faro.

L'affidatario garantirà l'apertura ininterrotta dal 20 giugno al 20 settembre 2014 di detti punti informazione, con l'osservanza del seguente orario minimo di apertura al pubblico:

- mattina: dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- pomeriggio: dalle ore 18,00 alle ore 20,00.

Resta inteso che in particolari periodi estivi detto orario potrà essere adattato alle specifiche esigenze in base ad accordi tra le parti, anche redistribuendo il monte ore previsto a beneficio di punti informativi che abbiano evidenziato maggiore fruizione pubblica.

Il servizio dovrà essere reso tenendo presenti le linee guida regionali allegate alla DCC n. 15-2013 e gli standard qualitativi minimi nelle stesse contenuti.

L'affidatario del servizio è obbligato a collaborare col Comune per la formazione, gestione e aggiornamento del data base degli operatori che intendono aderire alla scontistica della Melendugno card, nonché delle strutture ricettive del territorio.

L'affidatario del servizio provvederà altresì alla stampa delle Melendugno card.

Art. 3 "Attività promozionale dell'affidatario"

Il servizio di cui alla presente comprende:

- Erogazione delle informazioni analiticamente descritte nella tabella inserita nella carta dei servizi approvata con DCC n. 15-2013. Le informazioni erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. L'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o

telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

- Erogazione di informazioni fruibili presso gli uffici IAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail);
- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per una miglior conoscenza e fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo e/o multimediale;
- Promozione di attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;
- Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- Distribuzione delle Melendugno Card alle strutture ricettive e controllo sul corretto e regolare utilizzo delle stesse;
- Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale (es Open days);
- Informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche etc...);
- Gestione delle procedure di concessione in comodato d'uso e relativa restituzione di n. 15 biciclette (orientativamente n. 5 per ogni postazione IAT), messe a disposizione con oneri a carico dell'Amministrazione;

Gli operatori dovranno essere in grado di accogliere, registrare e trasmettere le opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione.

Art. 4 “Oneri a carico del Comune”

Il Comune di Melendugno si impegna a:

- garantire la disponibilità dei tre punti informazione di cui al punto 2 con relativi allacci elettrici;
- fornire le attrezzature informatiche da utilizzare in ogni sportello (pc portatile, stampante, ed accesso ad internet per la sede fissa, mentre per i gazebo il comune metterà a disposizione la banda larga con l'utilizzo delle strutture afferenti al progetto wi fi "Melendugno senza fili");
- fornire il materiale informativo turistico;
- garantire l'accredito presso le aziende turistiche e commerciali del territorio;
- fornitura delle “Melendugno card”.

Art. 5 “Personale”

L'affidatario, durante l'orario di apertura al pubblico degli sportelli informativi, dovrà garantire, come dotazione minima indispensabile, in ciascun punto informativo, la presenza di almeno un operatore con le seguenti caratteristiche:

- adeguata conoscenza del territorio sia da un punto di vista geografico che socioculturale;
- buona capacità di relazioni pubbliche;

- conoscenza di almeno due lingue straniere (francese ed inglese);

Art. 6 “Responsabilità”

Il Comune non assume alcuna responsabilità circa i danni, volontari e non, provocati dall'affidatario del servizio durante l'espletamento del servizio medesimo; per qualsiasi controversia che possa nascere con terzi è responsabile direttamente l'affidatario del servizio, che provvederà a stipulare apposita Polizza assicurativa contro i rischi ed eventuali danni a terzi. L'Amministrazione Comunale di Melendugno non assume alcuna responsabilità civile ed amministrativa in ordine all'operato ed all'incolumità fisica dei collaboratori e/o dipendenti dell'affidatario del servizio ed è esonerata da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare da eventuali errori commessi nell'espletamento del servizio medesimo.

Art. 7 “Valutazione della soddisfazione dell'utenza”

L'affidatario del servizio dovrà predisporre, in accordo con l'Amministrazione, un questionario da consegnare ai turisti dal quale potranno essere estrapolate informazioni utili al Comune per le proprie indagini statistiche di movimento.

Art. 8 “Durata”

L'affidamento del servizio ha validità dall'inizio del servizio (presumibilmente il 20 giugno 2014) e sino al 20 settembre 2014, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 10.

Art. 9 “Spettanze economiche”

Il corrispettivo previsto per il servizio di cui alla presente, se espletato dal 20/06 al 20/09, è pari ad Euro 13.200,00 oltre IVA, se dovuta, per l'intera durata del servizio (20 giugno – 20 settembre 2014) e sarà corrisposto a presentazione di regolare documentazione fiscale da parte dell'affidatario del servizio.

Il pagamento sarà effettuato in due rate di pari importo di cui la prima per il servizio reso dall'inizio dello stesso e fino al 31 luglio e la seconda per il periodo di agosto e settembre.

Il Comune si impegna al pagamento entro 30 giorni dalla presentazione di regolare e valida documentazione contabile e fiscale.

Nel caso di durata inferiore, il corrispettivo verrà proporzionalmente diminuito.

Art. 10 “Interruzione”

L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di interrompere l'affidamento per gravi e comprovate irregolarità in ordine finanziario e/o amministrativo imputabili all'affidatario del servizio.

L'Amministrazione Comunale si riserva altresì la possibilità di recedere unilateralmente, previa diffida da inoltrare a mezzo raccomandata, qualora l'affidatario del servizio non rispetti in tutto o in parte quanto previsto nel presente capitolato.

Art. 11 “Foro competente”

Per eventuali controversie che dovessero sorgere tra le parti è competente il Foro di Lecce.

Art. 12 “Registrazione e spese contrattuali”

La presente convenzione sarà oggetto di registrazione solo in caso d'uso, con spese a carico della parte richiedente.

Tutte le spese inerenti il presente sono a carico dell'affidatario del servizio.

L.C.S.

Per l'Amministrazione Comunale

Per l'Affidatario del servizio