



COMUNE DI
CORTONA

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE DI SERVIZI PER ATTIVITA' DI UN ISTITUTO DI RICERCA

Procedura telematica aperta ai sensi dell'Art. 60 comma 1 del D.lgs 50/2016 per l'affidamento del servizio ad un istituto di ricerca per il miglioramento della conoscenza del mercato turistico – indagini per il miglioramento dell'attrattività dell'ambito – progettazione e monitoraggio del miglioramento dell'attrattività e accoglienza.

Procedura svolta dalla stazione appaltante Comune di Cortona in qualità di capofila dell'Ambito

CIG : Z7F38D7CE3

PREMESSA

Con la Legge Regionale n. 22 del 4 marzo 2016 la Regione Toscana disciplina e riforma l'Agenzia Regionale di promozione economica (APET), già istituita con LR n. 6/2000, dotata di personalità giuridica pubblica e incaricata di gestire il coordinamento della programmazione delle attività ed iniziative di promozione turistica a livello regionale. Il "Testo unico del sistema turistico regionale" l.r. n.86/2016, prevede all'art. 6 comma 2, e all'art.7, che le funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovra comunale sono attribuite ai comuni che le esercitano in forma associata all'interno di ambiti territoriali definiti con legge regionale, mediante la stipulazione di un'unica convenzione per ambito territoriale e all'art 15 la possibilità per i comuni di associarsi per tipologia di prodotto turistico omogeneo.

Con la L.R. n. 24/2018 sono stati individuati 28 ambiti turistici regionali, definendo i territori all'interno dei quali i Comuni possono gestire i servizi di accoglienza e informazione in forma associata

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 86 del 27 agosto 2018 i Comuni di Cortona, Castiglion Fiorentino, Civitella in Valdichiana, Foiano della Chiana, Monte San Savino, Lucignano, Marciano della Chiana, hanno approvato la costituzione di un Ambito Territoriale Valdichiana Aretina così come previsto dall'art. 6, comma 2, della L.R. Toscana n. 86/2016.



COMUNE DI
CORTONA

In data 22 Ottobre 2018 è stato firmato l'atto convenzionale per la gestione associata delle funzioni di accoglienza e informazione turistica fra i Comuni di Cortona, Castiglion Fiorentino, Civitella in Valdichiana, Foiano della Chiana, Monte San Savino, Lucignano, Marciano della Chiana

TOSCANA PROMOZIONE TURISTICA E IL COMUNE DI CORTONA in qualità di comune capofila responsabile della gestione associata, hanno firmato una convenzione in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge regionale 20 Dicembre 2016 n. 86 (Testo Unico del sistema turistico regionale), in rappresentanza di tutti i comuni che hanno sottoscritto la convenzione della gestione associata dell'ambito, così come definito nell'Allegato A della legge regionale 18 Maggio 2018 n.24 (sottoscritta in data 29 Ottobre 2018).

Con Decreto n. 5985 del 29/03/2022 la Regione ha pubblicato "AVVISO PER LA VALORIZZAZIONE DELL'IMMAGINE DELLA TOSCANA" pubblicato sul BURT n.15 del 13/04/2022

E' stata presentata la manifestazione d'interesse (Prot. 15195 del 10/05/2022) per la coprogettazione relativa all'AVVISO PER LA VALORIZZAZIONE DELL'IMMAGINE DELLA TOSCANA all'Agenzia Regionale Toscana Promozione per progettare un intervento rivolto a migliorare l'attività delle destinazioni ovvero migliorare le capacità di accoglienza dei territori dal punto di vista turistico, rientrando tali attività nei compiti e funzioni previste dalla Legge regionale n. 86/2016 per gli Ambiti territoriali, i cui contenuti saranno oggetto di coprogettazione e sottoposti alla validazione dell' Agenzia regionale stessa. Il progetto dell'Ambito Valdichiana Aretina sulla piattaforma Tuscany Together è stato presentato in data 08/07/2022 e con con Prot. 23901 del 19/07/2022 è pervenuta al Comune capofila PEC da Toscana Promozione Turistica con la validazione del Progetto presentato dall'Ambito Valdichiana Aretina sulla Piattaforma Tuscany Together, come stabilito dal Decreto n. 5985 del 29/03/2022" Avviso per la valorizzazione dell'immagine della Toscana" pubblicato sul BURT n. 15 del 13/04/2022;

L'istruttoria negoziale del progetto dell'Ambito Valdichiana Aretina, dal titolo " VALDICHIANA ARETINA: MIGLIORARE L'INFORMAZIONE E DIVERSIFICARE L'OFFERTA TURISTICA. STRATEGIE ED AZIONI", si è conclusa con la validazione del progetto, e pertanto l'Ambito è stato autorizzato alla presentazione formale della



COMUNE DI
CORTONA

domanda sul portale di Sviluppo Toscana S.p.A..

Il progetto: “VALDICHIANA ARETINA: MIGLIORARE L’INFORMAZIONE E DIVERSIFICARE L’OFFERTA TURISTICA. STRATEGIE ED AZIONI” mira ad accrescere l’attrattività turistica dell’ambito Valdichiana Aretina attraverso l’organizzazione di nuovi prodotti turistici dell’area coinvolgendo il più possibile i singoli operatori ed il miglioramento dell’informazione turistica.

Il progetto si basa su obiettivi ben identificati:

- la costruzione di prodotti turistici diversificati ed innovativi finalizzata a un maggior coordinamento dell’offerta, per aumentare i flussi turistici nei mesi autunnali e primaverili;
- il miglioramento della gestione degli strumenti informativi dell’ambito in sinergia con gli strumenti regionali per aumentare il livello di conoscenza dei prodotti organizzati e per la qualità e la capacità di accoglienza dei territori;
- l’aumento della conoscenza del mercato turistico dell’ambito ed un sistema di governance strutturato per aumentare la consapevolezza della importanza del settore e la cura e cultura dell’ospitalità.

Sviluppo Toscana ha comunicato (Prot. 33129 del 06/10/2022) l’esito del Bando Ambiti Turistici di cui al D.D. 5985 del 29/03/2022 - progetto cup st 5985.29032022.215000005 di ammissione al finanziamento per un importo di contributo pari ad € 160.618,74 e una quota di compartecipazione dei comuni dell’Ambito pari ad € 30.000,00 per un totale complessivo pari ad € 192.733,00 (esito D.D. 19140 del 27/09/2022) e che, ai sensi del paragrafo 1.9 del Bando, il progetto dovrà concludersi entro 18 mesi dalla data di adozione del Decreto Dirigenziale di Assegnazione del contributo.

Oggetto della presente procedura sono parte delle risorse derivanti dal suddetto finanziamento per una somma pari ad €. 48.000,00 compresa IVA.

Nell’ambito dei suddetti obiettivi generali, sono previste tutte quelle azioni specifiche ed operative necessarie a promuovere il territorio affinché possa accrescere il proprio valore al fine di incontrare le esigenze della domanda e dell’offerta turistiche.

Al fine del miglioramento della conoscenza del mercato turistico, delle indagini per il miglioramento dell’attrattività dell’ambito e della progettazione e monitoraggio del miglioramento dell’attrattività e accoglienza è necessario individuare un **ISTITUTO DI RICERCA**



COMUNE DI
CORTONA

Il Comune di Cortona (AR) intende pertanto espletare una Procedura telematica aperta ai sensi dell'Art. 60 comma 1 del D.lgs 50/2016 per l'affidamento del servizio ad un istituto di ricerca per il miglioramento della conoscenza del mercato turistico – indagini per il miglioramento dell'attrattività dell'ambito – progettazione e monitoraggio del miglioramento dell'attrattività e accoglienza.

Procedura svolta dalla stazione appaltante Comune di Cortona in qualità di capofila dell'Ambito

ART. 1 OGGETTO

Descrizione del servizio

Organizzazione di attività di informazione e aggiornamento (Patentino dell'Ospitalità) per gli operatori e per il sistema di Governance circa i temi dell'ospitalità, sostenibilità e impatto del settore attraverso l'organizzazione di seminari informativi in relazione ai prodotti turistici dell'ambito ed in collaborazione con BTO LAB.

L'iniziativa deve essere strutturata come un progetto di Informazione e Aggiornamento degli operatori dell'Ambito, pubblici e privati, Amministratori, addetti degli IAT e componenti della Governance dell'Ambito. Deve essere finalizzata alla condivisione di informazioni e alla conoscenza approfondita dei prodotti turistici del territorio, e si deve concretizzare nell'ambito di momenti di aggiornamento e confronto guidati da esperti di tematiche specifiche. Si devono prevedere l'organizzazione di seminari, possibilmente in presenza, sui temi di maggior interesse del sistema turistico locale.

A seconda delle tematiche affrontate, alcuni incontri potranno essere organizzati in collaborazione con BTO LAB. Tutto il percorso dovrà essere programmato per approfondire e analizzare i trend turistici attuali, conoscere, valorizzare e promuovere il territorio dell'Ambito e i suoi prodotti, creare e consolidare reti di networking, conoscere le realtà imprenditoriali locali ed extra territoriali, affrontare i temi dell'ospitalità e della sostenibilità.

Il "Patentino dell'ospitalità" non deve avere un valore esclusivamente formale, ma deve rappresentare, per chi lo acquisisce, un attestato di attenzione ed interesse verso gli sviluppi del mercato turistico, sempre più articolato e complesso, con il rapido cambiamento degli stili di vita, delle richieste dei clienti, della digitalizzazione, della concorrenza, che deve fare i conti con mercati a volte controllati da pochi "big". Seguire il percorso del "patentino" significa anche interagire con operatori del comparto pubblico e di quello privato, potendo contribuire alla discussione sui temi trasversali che caratterizzano la natura intrinseca del settore turistico, sempre più interconnesso, sovrapposto e caratterizzato dalla richiesta di prodotti legati a motivazioni forti.

La domanda turistica tende sempre più a scegliere servizi e destinazioni partendo dalle esperienze ed attività che si aspetta di poter vivere durante il soggiorno. Questo significa che ormai siamo passati dal turismo dei luoghi ai turismi delle motivazioni e delle emozioni. Pertanto è cambiato il processo di progettazione dei prodotti turistici, tradizionali o esperienziali, e la segmentazione e la profilazione delle diverse clientele consente di individuare i requisiti per la

Comune di Cortona - 52044 Cortona (AR) Piazza della Repubblica, 13

tel. 0575 6371 email: protocollo@pec.comune.cortona.ar.it



COMUNE DI
CORTONA

definizione dei “prodotti”. Aumenta la necessità per istituzioni territoriali e imprese di operare in un’ottica di sistema, indispensabile per assicurare la customer experience richiesta dal mercato.

Le diverse fasi dell’attività possono essere così sintetizzate:

- Organizzazione di analisi desk mediante elaborazione dei dati ufficiali dell’Ambito disaggregati per comune, comparto ricettivo, nazionalità e periodo di svolgimento del soggiorno. Oltre ad individuare il trend del mercato territoriale, rispetto ai risultati consolidati degli anni precedenti, l’osservazione deve consentire di estrapolare alcune importanti informazioni in merito agli orientamenti della domanda nella scelta dei servizi ricettivi, alla durata del soggiorno, alle aree prescelte per il pernottamento. L’attività deve includere anche un focus particolare sulle prime cinque provenienze regionali della domanda italiana e sulle prime cinque provenienze dai mercati esteri.

- Realizzazione di una indagine diretta presso la domanda turistica dell’Ambito da realizzare a partire dal 2023; la ricerca deve avere i requisiti di un’indagine campionaria mediante utilizzo di un questionario compilato dai turisti e/o su piattaforma informatica. Per realizzarla si devono coinvolgere i vari attori locali e i punti di distribuzione che potrebbero essere le strutture ricettive del territorio, i musei o altri siti musealizzati normalmente visitati dai turisti, esercizi della ristorazione, ecc.

- Realizzazione di una analisi dei dati dei turisti che si recano presso gli uffici di informazione turistica riferiti ai servizi maggiormente richiesti attraverso la piattaforma MAKE IAT predisposta da Fondazione Sistema Toscana.

- Organizzazione di una Sentiment Analysis dell’ambito.

Le principali informazioni da acquisire vanno dalle caratteristiche socio-demografiche del visitatore ai principali attrattori oggetto della visita, dal periodo prescelto per la vacanza all’interesse specifico della visita, dal profilo di spesa alla soddisfazione per i servizi usufruiti.

Inserimento delle informazioni raccolte in un database, elaborazione dei risultati e stesura di un report conclusivo su supporto digitale.

Obiettivo è quello di strutturare un sistema duraturo di “profilazione” della domanda turistica, che sappia individuare i veri drivers di crescita del mercato.

Si prevede inoltre l’organizzazione di uno studio sulle principali guide turistiche nazionali ed internazionali per verificare la presenza dei principali prodotti turistici dell’ambito e dei comuni dell’ambito. I criteri di scelta delle Guide da analizzare saranno quelli della rilevanza riconosciuta dal mercato e della frequenza di aggiornamento dei contenuti. Nel corso dell’attività verrà verificata anche la presenza di particolari suggerimenti verso alcune tipologie di prodotti.

Le versioni linguistiche da osservare saranno quelle in italiano, francese, tedesco e inglese.

L’attività dell’ambito può essere sinteticamente descritta come una iniziativa di Marketing Territoriale, destinata a favorire da una parte una migliore organizzazione ed un maggior coordinamento dell’offerta, dall’altra migliorare la gestione degli strumenti informativi per un incremento dei flussi turistici secondo diversi aspetti: quantitativo, qualitativo e, in generale, con una attenzione alla sostenibilità. Una iniziativa del genere deve ispirarsi, nella sua struttura di base, ai classici canoni che prevedono l’analisi della situazione attuale – con rilevazione di punti di forza, dei punti di debolezza, delle opportunità e delle minacce – l’identificazione degli

Comune di Cortona - 52044 Cortona (AR) Piazza della Repubblica, 13

tel. 0575 6371 email: protocollo@pec.comune.cortona.ar.it



COMUNE DI
CORTONA

obiettivi da raggiungere, la pianificazione delle azioni e la loro realizzazione. La progettazione e il coordinamento sono la traduzione di questo percorso in piani, azioni ed attività. Una volta approvato il progetto preliminare da parte di Toscana Promozione sarà avviata dall'ambito la progettazione esecutiva con indicazione di un cronoprogramma delle varie azioni, con indicazione del soggetto responsabile dell'iniziativa (da individuare attraverso procedure di evidenza pubblica), gli indicatori di progetto di ogni iniziativa prevista. L'azione prevede anche una attività di coordinamento e controllo da parte del soggetto responsabile dell'azione per la durata del progetto. Saranno analizzati gli indicatori di risultato dell'azione, i risultati raggiunti e la ripetibilità dell'azione nei periodi successivi.

Obiettivi dell'azione progettuale

Nell'attuale panorama di concorrenza diffusa, il fattore qualità diventa un elemento strategico per attrarre, soddisfare e fidelizzare il visitatore. Qualità nei suoi molteplici aspetti: oggettivi e soggettivi. Sviluppare gli elementi che caratterizzano la qualità è fondamentale: riconoscerli, migliorarli, svilupparli. Conoscere il territorio, per dare risposte alle richieste/esigenze/curiosità dell'ospite, capire il cliente/visitatore, per prevenire, interpretare e rispondere ai bisogni, sviluppare un senso di sicurezza e riconoscimento, per rassicurare il turista. Obiettivo dell'azione è portare a conoscenza gli "stakeholder" dei fattori anche nuovi che segnalano la qualità (ad esempio la sostenibilità ed il Green Deal Europeo). La misura della predisposizione ai temi della qualità dell'ospitalità sarà data dalla presenza ai momenti d'informazione e di aggiornamento. Il risultato dovrà essere misurato attraverso la misura del gradimento degli ospiti e la misura del sentiment sulle piattaforme on line.

La scheda di profilazione è lo strumento di sintesi delle informazioni dei target di clientela. Tali dati costituiscono indicazioni utili per la definizione delle future politiche turistiche del territorio o per la futura programmazione dell'offerta delle singole imprese.

Tutto il materiale realizzato (profilazione e studio sui media tradizionali e guide turistiche) sarà presentato e distribuito a tutti gli stakeholder, pubblici e privati, in modo da facilitare la riflessione di tutto il sistema sulle caratteristiche del mercato, anche mediante le analisi e gli approfondimenti personali sui segmenti di domanda a seconda dell'età anagrafica, la frequenza d'acquisto, la tipologia di bisogno, le richieste dei servizi, oppure il cluster di appartenenza, ecc.

Le guide turistiche hanno la caratteristica comune di essere ricche di informazioni pratiche o di curiosità per le località più affermate, ma carenti o insufficienti per le località meno conosciute della Toscana. L'iniziativa dovrà contribuire ad individuare quali Guide, e per quali target, presentano le carenze divulgative più accentuate ma soprattutto quali attrattori potrebbero rappresentare un elemento di traino del movimento turistico su tutto il territorio dell'ambito.

L'attività dell'ambito deve avere un carattere unitario, sulla base di strategie destinate a posizionarlo sul mercato che, partendo dallo stato attuale, disegnino strategie appropriate. L'attività di progettazione esecutiva, definendo il set di azioni ed obiettivi, è fondamentale nel disegnare un piano strategico unitario e centrato sugli obiettivi. A sua volta rappresenta una linea guida per la gestione, sia per programmare le attività, sia per il monitoraggio dei risultati.



Questo senso è nell'essenza del piano la strada dell'adeguamento alle sfide del mercato e ai suoi cambiamenti.

COMUNE DI
CORTONA

Risultati Attesi

L'azione n. 1 intende migliorare il livello qualitativo della destinazione, coinvolgendo tutti i portatori d'interesse nell'apprendimento delle capacità di interazione e nella individuazione e soluzione di problemi comuni.

Il percorso ha come punto di partenza la situazione attuale, così come fotografata sulle piattaforme on line di prenotazione e di guida ai territori. Obiettivi che si intendono realizzare sono:

- intermedi: attivazione di momenti di informazione e aggiornamento. La valutazione del risultato dell'iniziativa sarà misurata dal numero di partecipanti e dalla loro interazione nel corso delle attività;
- finali: trend di variazione dei giudizi ottenuti dalle indagini dirette sui turisti e dalle valutazioni sulle piattaforme di prenotazione e di informazione sulla destinazione.

L'azione n. 2 prevede dei risultati intermedi:

- attivazione delle indagini dirette
- attivazione dello studio indicato
- realizzazione delle indagini desk per la profilazione
- prima sentiment analysis
- report finale dell'insieme dei dati raccolti e studi effettuati

Il primo obiettivo è di far radicare la consapevolezza che senza una profilazione della domanda diventa difficile individuare i driver di crescita della destinazione turistica sul mercato, con il rischio di programmare investimenti in marketing e comunicazione inefficaci.

Il risultato finale è quello di realizzare una buona profilazione della domanda turistica e indagini che possono rappresentare la base fondamentale di qualsiasi strategia di marketing. È importante che gli stakeholder abbiano una conoscenza specifica dei target di riferimento e delle loro modalità di scelta e di acquisto

L'azione n. 3 prevede dei risultati collegati alla redazione, approvazione e condivisione del progetto esecutivo, mentre la sua applicazione è l'effetto del coordinamento.

In sintesi, possiamo identificare così i risultati:

- Intermedi: redazione del piano, condivisione ed approvazione degli stakeholder;

Finali: realizzazione delle azioni previste, monitoraggio e misurazione dei risultati, valutazione della misura e del motivo di eventuali scostamenti

Azioni propedeutiche alle attività previste

L'Istituto di Ricerca dovrà lavorare in stretta collaborazione con gli altri soggetti incaricati (Segreteria tecnica, DMC e Agenzia di comunicazione) nella fase di informazione, programmazione e costruzione del prodotto turistico dell'ambito con l'obiettivo di offrire agli



un prodotto unico per caratteristiche e qualità, in linea con l'identità territoriale dell'ambito.

COMUNE DI
CORTONA

L'attività dell'Istituto di ricerca deve essere legata a produrre attraverso le indagini maggiori informazioni possibili per una migliore progettazione di prodotti innovativi, ed alla ridefinizione di prodotti già esistenti che hanno un mercato che non hanno raggiunto il successo preventivato.

Il coordinamento delle azioni previste prevede anche una serie di attività specifiche per il gruppo di lavoro dell'Istituto di ricerca:

- partecipazione alle varie riunioni operative del gruppo di lavoro dell'ambito;
- Partecipazione alla redazione del piano operativo di ambito;
- partecipazione quando richiesto alle conferenze dei sindaci ed a tutte le altre riunioni previste dall'ambito

CONTENUTI DELL'INCARICO	
Attività di informazione e Aggiornamento (Patentino dell'Ospitalità) per gli operatori e per il sistema di Governance circa i temi dell'ospitalità, sostenibilità e impatto del settore attraverso l'organizzazione di seminari informativi in relazione ai prodotti turistici dell'ambito ed in collaborazione con BTO LAB	Realizzazione di 2 edizioni nell'anno 2023 del Patentino dell'Ospitalità. Per ogni edizione: 1. Ascolto degli operatori per 'individuazione delle tematiche da affrontare 2. Organizzazione di 5 incontri online/presenza per ogni edizione 3. Organizzazione di tutta la documentazione da inviare ai partecipanti (relazioni, powerpoint) 4. Verifica del livello di soddisfazione degli operatori partecipanti
Realizzazione di studi per il miglioramento dell'attrattività dell'ambito su alcuni mercati strategici	Audit della Destinazione Valdichiana Aretina - Sentiment Analysis dell'Ambito Organizzazione di uno studio sulle principali guide turistiche nazionali ed internazionali per verificare la presenza dei principali prodotti turistici dell'ambito e dei comuni dell'ambito. Individuazione delle Guide da analizzare sulla base della rilevanza riconosciuta dal mercato e della frequenza di aggiornamento dei contenuti. L'indagine deve prevedere la presenza di particolari suggerimenti verso alcune tipologie di prodotti.



COMUNE DI
CORTONA

	Le versioni linguistiche da osservare saranno quelle in italiano, francese, tedesco e inglese
Progettazione e monitoraggio del miglioramento dell'attrattivit� e accoglienza	Progettazione e Redazione del progetto esecutivo dell'ambito Attivit� di monitoraggio per tutta la durata del progetto delle azioni previste e del raggiungimento degli indicatori previsti dal progetto esecutivo

AZIONI	PERIODO DI ESECUZIONE DEL LAVORO	VERIFICHE	Indicatori progetto	Indicatori di risultato
Attivit� di informazione e Aggiornamento (Patentino dell'Ospitalit�) per gli operatori e per il sistema di Governance	Anno 2023/24	relazioni alla fine di ogni percorso effettuato	N. seminari	Vedi scheda indicatori
Audit della Destinazione Valdichiana Aretina - Sentiment Analysis	Anno 2023/24	relazioni semestrali	N. attivit� di audit e n. imprese coinvolte	Vedi scheda indicatori
Organizzazione di uno studio sulle principali guide turistiche nazionali ed internazionali su Guide del mercato italiano, del mercato tedesco, guide in lingua inglese	Anno 2023/24	relazione finale	N. guide analizzate	Vedi scheda indicatori
Progettazione e monitoraggio del miglioramento dell'attrattivit� e accoglienza	Anno 2023/24	relazione finale	N. azioni di monitoraggio effettuate	Vedi scheda indicatori



ART. 2 IMPORTO E DURATA DELL’AFFIDAMENTO

Il valore globale presunto dell’appalto viene stimato in euro € 39.344,26, oltre IVA, per la durata di 18 mesi.

Trattandosi di servizi di natura intellettuale, come previsto dal comma 3-bis dell’art. 26 del D.Lgs. 81/2008, esulano dall’obbligo di redazione del DUVRI e conseguentemente dalla quantificazione dei costi della sicurezza che sarebbero comunque da ritenersi pari a € 0,00 (zero/00) considerata l’assenza dei rischi.

Trattandosi di servizi di natura intellettuale ex art. 95 comma 10 del D.Lgs. 50/2016 non sono individuati i costi della manodopera.

Il ribasso percentuale dovrà essere fatto sull’importo a base di gara di euro € 39.344,26.

ART. 3 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo spettante per il servizio svolto verrà corrisposto previa rendicontazione su fattura emessa trimestralmente.

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della fattura, previa acquisizione del DURC.

ART. 4 SUBAPPALTO – CESSIONE DEL CONTRATTO

In considerazione della particolarità di questo specifico affidamento la stazione appaltante ha valutato che non può essere funzionale il subappalto alla buon riuscita del servizio, trattandosi di attività che si svilupperà in base alle specifiche competenze e capacità del soggetto aggiudicatario, pertanto è vietato il subappalto totale e/o parziale.

E’ vietato altresì la cessione totale e/o parziale del contratto da parte dell’aggiudicatario, pena la immediata risoluzione di subappaltare e/o cedere , in tutto o in parte, le prestazioni del presente affidamento.

ART. 5 CONTROLLI

La stazione appaltante, in qualità di capofila dell’ambito turistico, può in qualunque momento tramite il responsabile del servizio, accertare la regolarità e l’adeguatezza del servizio fornito dall’aggiudicatario, effettuare controlli sulle modalità di svolgimento del servizio.



Il responsabile potrà disporre, nei casi di inadempienza o non regolare espletamento, di applicare le penali di cui all'articolo seguente.

ART. 6 CONTESTAZIONI E PENALI

Tutte le prestazioni previste dal presente capitolato devono essere eseguite in modo corretto e soddisfacente. Eventuali carenze o disservizi saranno segnalati in forma scritta all'aggiudicatario che è tenuto ad apportare i correttivi del caso.

Nel caso, per qualsiasi motivo imputabile all'aggiudicatario, il servizio non venga espletato anche per una sola azione prevista o non sia conforme a quanto previsto nel progetto presentato, il Comune applicherà all'appaltatore una penale pari a € 500,00 (cinquecento) per ogni azione di dettaglio non svolta, fino ad un massimo di €. 10.000 (diecimila)

All'applicazione della penale si procederà previa contestazione scritta all'aggiudicatario, da effettuarsi a mezzo posta elettronica certificata (PEC), con fissazione di un termine per le eventuali controdeduzioni.

In caso di accertate gravi inadempienze riguardo ai contenuti dell'appalto che verrà stipulato ed alla attuazione del capitolato e del progetto, il Comune richiederà all'aggiudicatario di adempiere o di dimostrare la conformità del proprio operato, entro un congruo tempo.

Qualora l'aggiudicatario non adempia nel termine indicato, ovvero non dimostri la conformità del proprio operato, il Comune potrà procedere alla risoluzione del contratto di appalto stipulato.

Le penalità verranno applicati mediante ritenuta sulle fatture emesse nei confronti del Comune.

ART. 7 RISOLUZIONE

La Stazione appaltante può disporre la risoluzione dell'affidamento, ai sensi dell'art. 107 e 108 del d. lgs. 50/2016, qualora si riscontri una grave inosservanza degli obblighi previsti dal presente contratto. Si procederà alla risoluzione del contratto nel rispetto dell'art. 1456 del Codice Civile e comunque nei seguenti casi:

- Dopo il verificarsi di n. 5 contestazioni e pagamento delle relative penali per inosservanza delle norme e obblighi derivanti dal contratto;
- interruzione ingiustificata del servizio;
- L'aggiudicatario commetta grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali

E' altresì causa di risoluzione contrattuale la mancata regolarizzazione, entro i termini fissati nella diffida della stazione appaltante, della violazione degli obblighi retributivi e contributivi.



COMUNE DI
CORTONA

ART. 8 RECESSO

L'Ente appaltante può recedere dal contratto, con preavviso di almeno 2 mesi, qualora intenda provvedere diversamente al servizio assegnato, in relazione a modifiche organizzative interne o all'entrata in vigore di nuove disposizioni legislative in materia e comunque in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile.

ART. 9 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Allo scopo di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari connessi all'appalto in oggetto, fermo restando quanto previsto dell'art. 3, quinto comma, della legge 13/08/2010, n. 136, l'aggiudicatario assume l'obbligo di utilizzare uno o più conti correnti dedicati, anche non in via esclusiva.

Tutti i movimenti devono essere registrati su conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto dall'art. 3, comma ottavo, della predetta legge 136/2010, devono essere effettuati tramite lo strumento del bonifico.

Ogni eventuale inottemperanza a quanto sopra previsto costituirà clausola risolutiva espressa del contratto, ai sensi dell'art. ottavo comma, l.136/2010, con conseguente incameramento della cauzione della polizza fideiussoria presentata a titolo di cauzione definitiva e ferma restando la facoltà di esigere il risarcimento dell'eventuale maggior danno.