

Capitolato d'oneri del servizio di gestione biennale dello Sportello Turistico-Culturale del Comune di Monopoli.

Articolo 1 - Oggetto.

L'incarico ha per oggetto la gestione pluriennale dello Sportello Turistico-Culturale, le cui attività saranno espletate negli spazi riservati all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Monopoli e, qualora l'amministrazione lo ritenesse opportuno, anche attraverso la sede operativa del soggetto prestatore del servizio.

Articolo 2 - Durata dell'incarico.

La durata dell'incarico di gestione del servizio è fissata in anni 2 (due), decorrenti dalla data di firma della convenzione.

Alla scadenza anzidetta, il rapporto si intende risolto di diritto senza alcun obbligo di disdetta da parte dell'amministrazione comunale.

Articolo 3 - Attività oggetto del servizio.

Nel funzionamento dello Sportello dovranno essere garantite le seguenti attività:

- ricerca dell'offerta turistica e culturale locale (ricettività, servizi, patrimonio culturale, ambientale, storico);
- ricerca, raccolta di informazioni relative agli eventi di carattere culturale mediante la realizzazione di un calendario telematico utile alla programmazione dei diversi eventi;
- promozione, marketing, diffusione di materiale pubblicitario, progettazione di brochure e pubblicazioni;
- gestione operativa dello sportello fisico e telematico per l'erogazione di informazioni (gestione delle procedure, delle banche dati informatiche e telematiche, determinazioni di ruoli e funzioni, organizzazione delle attività di back e front office, qualità del servizio, customer satisfaction, monitoraggio delle attività, monitoraggio dell'utenza, raccolta e gestione dei reclami);
- rapporti con gli enti preposti al settore (Ufficio turismo, ISTAT, APT, Regione, Provincia); rapporti di collaborazione con le scuole, l'Istituzione Culturale Comunale L. Russo, le associazioni e con tutti gli enti ed organismi che contribuiscono all'offerta turistica e culturale della città;
- rapporti con i media e cura della rassegna stampa, con riferimento in particolare all'aspetto turistico e culturale;
- analisi del settore;
- rendicontazione annuale del fenomeno turistico;
- cogestione del front-office in collaborazione con il personale dell'Ente per un minimo di 1.800 ore annue.

Articolo 4 - Modalità di svolgimento delle attività.

Lo sportello dovrà rivolgersi prevalentemente a turisti e visitatori, ma anche a residenti.

Gli orari e i giorni di apertura dello Sportello Turistico-Culturale saranno concordati periodicamente tra l'amministrazione comunale ed il soggetto incaricato, comunque nei termini previsti dal presente disciplinare.

L'attività sarà svolta con autonomia gestionale da parte del prestatore del servizio con il coordinamento del Dirigente comunale responsabile del servizio URP o da un suo delegato.

Tra il personale dell'Ente e gli operatori del soggetto affidatario del servizio non sussiste nessun rapporto gerarchico.

Articolo 5 - Oneri a carico del soggetto incaricato.

Il soggetto incaricato è tenuto a garantire all'amministrazione la continuità del servizio sia in termini di tempo che di qualità della prestazione, pena la risoluzione del rapporto. Qualsiasi modificazione delle modalità di prestazione del servizio che possano influire sulla qualità dello stesso, devono essere preventivamente autorizzate dal Dirigente del servizio Urp, pena la risoluzione del rapporto.

Sono, altresì, a carico dell'associazione:

- apertura, chiusura e sorveglianza della struttura e delle strumentazioni utilizzate durante l'orario dello Sportello;
- costituzione di:
 - o polizza assicurativa che garantisca gli operatori contro gli infortuni e malattie connessi con lo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione;
 - o polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile verso terzi riveniente dallo svolgimento dell'attività oggetto della convenzione con massimale almeno pari ad euro 250.000,00;
 - o polizza assicurativa a copertura dei danni ai beni mobili ed immobili offerti in dotazione dall'amministrazione al soggetto prestatore del servizio e causati da accertata colpa o imperizia degli operatori soci del prestatore del servizio con massimale almeno pari ad euro 250.000,00.
- esecuzione del servizio conformemente a tutte le condizioni previste dal presente disciplinare;
- spese di gestione non direttamente connesse all'utilizzo della struttura o di strumentazioni offerte in dotazione dall'amministrazione comunale.

Articolo 6 - Oneri a carico dell'amministrazione.

Per lo svolgimento del servizio l'amministrazione comunale assicura:

- fornitura di spazi idonei e di tutta la strumentazione per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio;
- rimborso degli oneri relativi alla copertura assicurativa di cui all'articolo 5;
- favorire tramite l'URP la più ampia integrazione del servizio nella rete degli interventi inerenti la comunicazione.

Articolo 7 - Modalità di erogazione del corrispettivo

Il corrispettivo economico per il servizio prestato dal soggetto incaricato sarà liquidato semestralmente con provvedimento del Dirigente competente.

Articolo 8 - Divieto di cessione.

L'associazione incaricata non potrà cedere la gestione di quanto forma oggetto del presente disciplinare.

Articolo 9 - Recesso.

Le parti potranno recedere unilateralmente dal rapporto.

L'amministrazione comunale, è in facoltà recedere dal contratto in qualsiasi momento, in tutto o in parte, in caso di gravi e/o reiterate inadempienze da parte del soggetto incaricato, tali da compromettere il funzionamento del servizio stesso, di non ottemperanza del soggetto medesimo al complesso degli impegni assunti, di verifica e perdurante inadeguatezza degli operatori impegnati con riferimento alle indicazioni organizzative date dall'amministrazione comunale in conformità al presente disciplinare.

Costituirà, inoltre, motivo di recesso la cancellazione dell'associazione dal rispettivo registro, albo o anagrafe, regionale o nazionale.

Il soggetto incaricato, è in facoltà recedere dal contratto previo preavviso di mesi 4 (quattro).

Art. 10 - Verifica della qualità delle prestazioni.

L'amministrazione con cadenza semestrale prima dell'erogazione del corrispettivo provvederà a cura del Dirigente del servizio URP o di un suo delegato, a produrre apposita relazione da cui si evinca il rendiconto delle prestazioni rese connesso ad un giudizio sulla qualità delle stesse, anche attivando sistemi di registrazione del grado di soddisfacimento dell'utenza.