

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

1. Servizio di Informazione Turistica: attività di informazione e distribuzione di materiale informativo all'utenza sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali, produttive del territorio, sulla ricettività turistica, nella proposta di percorsi escursionistici e nella organizzazione e promozione di eventi a carattere locale in collaborazione con gli Uffici comunali.

Nell'ambito delle ore dedicate all'attività di front e back office dell'Ufficio di informazione turistica, i relativi servizi dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali, nonché secondo quanto indicato nel presente Capitolato.

L'appaltatore è tenuto inoltre ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi oggetto di aggiudicazione alle eventuali variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni del Comune di Giaveno potranno apportare in materia.

I servizi di cui all'oggetto dovranno, altresì, essere forniti secondo le seguenti modalità:

- a)** la disponibilità di almeno 1 (uno) Direttore responsabile del servizio e coordinamento delle attività, avente al minimo i titoli e/o l'esperienza previsti nel presente capitolato per la specifica figura. Il Direttore responsabile del servizio dovrà essere disponibile per incontri e contatti con il Committente sia per i servizi in appalto sia per i servizi in concessione per almeno 20 ore mensili.
- b)** la presenza presso l'ufficio di almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura.

Le due figure a) e b), in presenza delle caratteristiche minime richieste dal presente capitolato o proposte nell'ambito della gara possono coincidere.

Il periodo di apertura minimo dell'ufficio turistico previsto è di 20 ore settimanali, senza interruzione per ferie, articolate su almeno cinque giorni a settimana (con particolare ricaduta sulle giornate di venerdì, sabato, domenica) e con individuazione del lunedì come giornata di riposo.

Il monte orario **complessivo minimo** delle ore da prestare per apertura dell'ufficio, in ogni caso, per lo svolgimento dei servizi medesimi, dovrà essere di almeno **1000 (mille)** ore annue, con un'apertura continuativa per tutto l'anno - domenica e festivi inclusi.

Sono esclusi dalla giornate festive di apertura i giorni di Natale, Capodanno, Pasqua e il recupero festivo del santo patrono locale così come effettuato dal Comune, salvo diversi accordi tra le parti, con eventuale onere aggiuntivo a carico del Comune.

Il Comune ha facoltà di modificare l'articolazione dell'orario in caso di sopravvenute esigenze nell'ambito del monte ore determinato in sede di gara e l'appaltatore dovrà uniformarsi a tali disposizioni rimanendo invariate le altre condizioni dell'appalto.

L'appaltatore non potrà variare l'articolazione dell'orario del servizio in assenza di autorizzazione scritta del Comune. In ogni caso le variazioni che non andranno ad incidere sul monte ore complessivo non potranno comportare oneri aggiuntivi per il Comune di Giaveno.

L'ufficio dovrà fornire informazioni in merito all'offerta turistica relativa alla città, e più in generale alla Val Sangone, alla Provincia di Torino ed alla Regione Piemonte.

L'Aggiudicatario dovrà comunque, nel far questo, rispettare totalmente le indicazioni e gli indirizzi di volta in volta forniti dal Committente, riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina, provinciale e regionale.

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti presso l'ufficio oppure rispondendo a richieste pervenute via fax, telefono o posta elettronica e potrà, in alcuni casi, comprendere anche la vendita, e/o prenotazione di iniziative, di beni e servizi realizzati o promossi dal Committente o da suoi enti partner.

Le notizie e le informazioni fornite agli utenti dovranno pervenire dai siti istituzionali del Committente o di altri soggetti pubblici, da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dal Committente, inseriti in database e quotidianamente aggiornati nel corso dell'attività di back office dell'aggiudicatario.

Il Committente si impegna altresì a fornire le informazioni di propria competenza, aggiornando e implementando le proprie banche dati, consultabili in Internet o attraverso modalità concordate per facilitarne l'acquisizione.

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

Il materiale promozionale e informativo da porre in distribuzione verrà fornito dal Committente o potrà essere reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Provincia, Camera di Commercio ecc.). Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo potrà essere messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione del Committente.

Relativamente a tale materiale, l'Aggiudicatario dovrà provvedere mensilmente al reperimento, stoccaggio, trasporto, rifornimento dalle diverse sedi e distribuzione del materiale nei modi e nei tempi ritenuti idonei in accordo con il committente.

In fase di esecuzione del servizio si potranno concordare variazioni e/o integrazioni alle modalità di reperimento, rifornimento, stoccaggio, trasporto e distribuzione del materiale.

Il servizio di accoglienza ed informazione turistica dovrà essere prestato in maniera gratuita e imparziale, in modo tale da non ledere l'immagine del Committente che manterrà la titolarità dei servizi erogati.

L'Aggiudicatario si assume totalmente ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici, a disposizione degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, suggerimenti, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati.

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse al Committente.

Mensilmente l'Aggiudicatario dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi.

E' inoltre richiesta all'Aggiudicatario comunicazione mensile al Committente dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti all'ufficio di informazione, suddivisi per tipologia di richiesta.

All'Aggiudicatario potrà essere richiesto inoltre di effettuare o partecipare a rilevazioni statistiche più dettagliate impegnando gli addetti agli sportelli compatibilmente con l'attività svolta e i carichi di lavoro.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il mantenimento della funzionalità, decoro e igiene dei locali dell'ufficio, prevedendo:

- pulizie quotidiane, nonché pulizie periodiche di infissi, corpi illuminanti e trattamenti specifici alla pavimentazione, comprensivi dell'approvvigionamento dei prodotti impiegati;
- riordino quotidiano dei locali e degli arredi nonché risistemazione del materiale in distribuzione e di quello esposto (anche su pannelli e bacheche cittadine);
- fornitura del materiale promozionale agli esercizi commerciali del centro cittadino;
- affissione ed esposizione di materiali informativi e/o comunicazioni di servizio solo negli spazi previsti e secondo criteri concordati preventivamente con il Committente;
- verifica costante della funzionalità di eventuale strumentazione elettronica installata nei locali e attivazione delle concordate procedure di intervento;
- comunicazione tempestiva agli uffici comunali competenti degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

L'Aggiudicatario potrà inoltre realizzare, nell'ambito del presente appalto, eventuali servizi integrativi ed innovativi per l'assistenza e l'offerta di informazioni e strumenti dedicati sia ai turisti che ai cittadini interessati alla fruizione del patrimonio culturale e turistico, con particolare attenzione agli eventi ed alle iniziative offerte sul territorio comunale, provinciale e regionale.

Ogni ulteriore servizio ed iniziativa proposta sarà oggetto di valutazione e approvazione da parte del Committente e non potrà recare ulteriori oneri allo stesso. Nel caso di servizi aggiuntivi realizzati dall'Aggiudicatario, i relativi costi saranno a totale carico dell'utenza.

L'Aggiudicatario dovrà garantire in maniera continuativa, attraverso il Direttore responsabile del servizio o suo delegato, il coordinamento delle attività di sportello, il collegamento con gli Uffici comunali della Città di Giaveno, il rifornimento, lo stoccaggio e la distribuzione di materiale cartaceo in tutte le sedi indicate dal Committente.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre curare l'attività di back office occupandosi del reperimento di ogni genere di informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo. Le notizie e le informazioni devono essere recuperate dagli operatori del back office attraverso l'individuazione delle fonti

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

e di canali di informazioni tesi a rendere possibile l'aggiornamento, con una frequenza (giornaliera, settimanale, mensile) a seconda delle aree tematiche di interesse.

In merito alle fonti e ai metodi di rilevazione è necessaria la tempestiva comunicazione al Committente per la necessaria autorizzazione.

Tutte le informazioni dovranno essere registrate su appositi database informatici, in condivisione con gli uffici del Committente. Tutti i dati e informazioni reperiti dall'Aggiudicatario del presente appalto/concessione sono, a tutti gli effetti, di proprietà del Committente stesso.

L'attività di back office richiesta all'Aggiudicatario è di stretta collaborazione con il servizio già in essere presso gli uffici comunali, con particolare attenzione ai dati ed alle informazioni riguardanti il territorio del Comune di Giaveno, integrandosi in un più ampio progetto di redazione integrata.

Le principali sezioni di cui si deve occupare il servizio di back office sono le seguenti:

1) eventi; 2) servizi essenziali quali accoglienza, informazione sui servizi e prodotti turistici disponibili, fra le quali recettività, somministrazione, prenotazione eventi, visite guidate; 3) informazioni generali di emergenza o di assistenza (servizi pubblici locali, emergenze, reclami).

Le sezioni, le diverse aree tematiche e le tipologie di informazioni da implementare devono comunque in ogni caso essere approfondite ed implementate soprattutto attraverso un costante collegamento con gli uffici comunali e sulla base delle richieste concrete fatte dagli utenti.

Per l'implementazione on line delle informazioni summenzionate il Committente può rendere disponibili specifiche sezioni del proprio sito internet.

Il servizio di informazione turistica sarà svolto fornendo informazioni precise e dettagliate su trasporti, orari, pubblici esercizi, servizi di pubblica utilità, risorse storico-artistiche e naturalistiche e loro accessibilità, itinerari turistici, eventi e manifestazioni, tempo libero e sport e quanto altro sia utile a garantire la massima valorizzazione delle risorse del territorio.

Il servizio sarà svolto anche rispondendo a richieste che pervengono via fax (laddove mantenuto o attivato), telefono, posta elettronica o mediante sito web, anche attraverso specifiche caselle di posta elettronica dedicate quale a mero titolo esemplificativo "manifestazioni@giaveno.it".

L'appaltatore si impegna a reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo.

L'appaltatore dovrà accettare l'eventuale installazione di apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni selfservice che potranno essere realizzate o fornite a cura del Comune di Giaveno e di ogni altra strumentazione che il Comune stesso riterrà utile installare (Punti internet, PC, etc.).

L'appaltatore può progettare, promuovere e realizzare escursioni e visite guidate sul territorio giavenese e fornire ai visitatori i servizi turistici che vengano richiesti e compatibili con l'oggetto del presente appalto o con la ragione sociale e statutaria dell'aggiudicatario, secondo la normativa vigente.

Le eventuali visite guidate, escursioni o accompagnamenti dovranno essere necessariamente svolte da personale dotato delle relative abilitazioni secondo la normativa regionale in materia.

L'appaltatore è tenuto a garantire, secondo le modalità concordate con il Comune di Giaveno successivamente all'assegnazione, la rilevazione statistica delle presenze turistiche, che dovranno essere rendicontate periodicamente.

2. Attività di gestione integrata di eventi o iniziative con gli Uffici comunali.

Nell'ambito dell'attività di gestione integrata degli eventi, il soggetto assegnatario dovrà realizzare ed organizzare – anche in co-gestione con soggetti terzi individuati dal Comune di Giaveno - una serie di eventi e di intrattenimento all'interno del territorio comunale, così come approvati e secondo gli indirizzi impartiti dall'Amministrazione comunale. Si stimano in media circa 100-150 eventi annuali di piccola, media e grande entità per l'ambito locale con particolare intensità nei periodi tra maggio e settembre, principalmente nel corso dei fine settimana.

In particolare, l'organizzazione di ciascun evento deve essere funzionale allo svolgimento di ogni attività realizzata o promossa dall'Amministrazione, anche per tramite di altri soggetti terzi, in quest'ultimo caso sia a livello di patrocinio sia a livello di collaborazione, nell'ambito di un dato periodo temporale. Nell'ambito di

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

ciascun evento potranno svolgersi ulteriori iniziative quali spettacoli ricreativi di vario genere, secondo il calendario fornito dall'Amministrazione comunale.

Tutti gli eventi organizzati in esecuzione dell'affidamento di cui al presente capitolato, saranno soggetti alle prescritte autorizzazioni ed a verifica da parte degli organi comunali competenti.

E' obbligo dell'Affidatario dare esecuzione a tutte le prescrizioni imposte dagli organi comunali di vigilanza.

Il servizio di gestione integrata degli eventi o di iniziative deve garantire le seguenti prestazioni:

- Servizi organizzativi nella programmazione degli eventi e servizi tecnico operativi per tutti i periodi di pianificazione, programmazione e realizzazione delle manifestazioni: nelle fasi di avvio, nella preparazione delle riunioni operative, nella ricerca di adesioni e di soggetti da coinvolgere nella programmazione, nell'impostazione e raccolta delle schede di progetto, nella raccolta dei dati di contenuto ed economici delle singole attività in programma, nella elaborazione del calendario delle attività, nella gestione del calendario e aggiornamento dei dati, il tutto coordinandosi con i Responsabili comunali delle manifestazioni e con gli assessorati competenti;
- Servizi inerenti le attività di promozione e di comunicazione istituzionale e delle singole iniziative: sito internet, redazione testi, distribuzione pubblicità sul territorio ed eventuale ufficio stampa;
- Servizi tecnici (organizzazione allestimenti – relativamente all'individuazione del fabbisogno -, piccola fonica ed audio es. impianti speaker portatili ecc.);
- Servizi di raccordo con le varie associazioni e gli esercizi commerciali del territorio;
- Servizi di ricerca di adesioni attraverso una mirata ricerca di operatori commerciali per gli eventi in programma etc.;
- Servizi di assistenza tecnica durante lo svolgimento dell'evento, raccordandosi efficacemente e cooperando, ove necessario, con altri soggetti eventualmente coinvolti in servizi integrativi; in alternativa alla presenza sul sito di evento è possibile l'istituto della reperibilità entro 15 minuti dalla chiamata;
- Servizi di verifica dei risultati ottenuti dall'organizzazione degli eventi programmati, ponendo attenzione sia agli aspetti positivi che alle criticità emerse allo scopo di ponderare in modo ottimale la gestione degli eventi successivi.

Per l'organizzazione di ciascun evento autorizzato dal Comune, il soggetto aggiudicatario dovrà inoltre operare con le seguenti modalità:

Servizi di segreteria organizzativa, con particolare riferimento a:

- a) progettazione esecutiva dell'evento, in stretto contatto con l'Amministrazione comunale della stazione appaltante;
- b) elaborazione e definizione programma dei lavori, in stretto accordo con l'Amministrazione comunale;
- c) assistenza per coordinare la partecipazione di soggetti diversi all'evento, sulla base delle indicazioni fornite dall'Amministrazione comunale;
- d) assistenza logistica per soggetti diversi invitati agli eventi, con specifico riferimento all'organizzazione ed il coordinamento di:
 1. servizi di trasferimento sul territorio comunale utilizzando i mezzi messi a disposizione dal Comune;
 2. servizi diversi per l'individuazione dei fabbisogni di allestimento di una location idonea per la realizzazione di ciascun evento con particolare riferimento a:
 - supporto all'individuazione della location, in stretto accordo con l'Amministrazione comunale;
 - noleggio/prestito delle attrezzature tecniche ed audiovisive di proprietà comunale richieste per la realizzazione dell'evento;
 - eventuali servizi relativi all'accessibilità.

Al fine di garantire il buon esito delle suddette iniziative, durante il periodo contrattuale, in base alle specifiche richieste, di volta in volta, formulate dall'Amministrazione Comunale, il soggetto aggiudicatario dovrà presentare di norma, **entro quindici giorni dall'evento**, un'apposita proposta di intervento per la gestione dell'evento, comprensiva di descrizione dettagliata dei vari servizi e/o forniture proposti, nonché del relativo dettaglio dei fabbisogni unitari stimati previsti per la realizzazione di ciascun evento.

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

La proposta di intervento dovrà altresì prevedere: i servizi di allestimento dei siti in interno o in esterno per la realizzazione dell'evento: la realizzazione, la fornitura ed il montaggio/smontaggio di attrezzature, palchi, pedane, pannelli e/o strutture fondali, anche eventualmente individuati con altra gara dall'amministrazione comunale, ogni altro elemento utile.

Il Comune di Giaveno, con semplice comunicazione costituirà l'autorizzazione alla realizzazione delle singole iniziative: tale comunicazione sarà inviata al soggetto aggiudicatario, di norma, entro **cinque giorni** dal ricevimento della richiesta di cui sopra.

Nessun rimborso o compenso sarà riconosciuto al soggetto aggiudicatario per eventuali proposte presentate su richiesta del Comune di Giaveno e, da quest'ultimo, non approvate per qualsiasi motivo.

È facoltà del soggetto aggiudicatario realizzare in autonomia le spese o i servizi proposti e non autorizzati dal Comune.

Ai fini dell'elaborazione della proposta di intervento, si precisa che le tipologie di servizi e forniture ammissibili sono quelle connesse con l'organizzazione e la realizzazione del singolo evento - escluse le spese di personale dell'aggiudicatario -, nonché di servizi di gestione logistica.

3. Servizi in appalto aggiuntivi

A richiesta del Comune di Giaveno l'appaltatore è tenuto a prestare la propria opera per eventuali ulteriori ore di servizio, servizi aggiuntivi non previsti dal presente Capitolato, allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, la remunerazione delle quali sarà calcolata sulla base del corrispettivo risultato dall'esito della presente gara e relativo verbale di aggiudicazione comunque fino al limite di euro 10.000,00/anno.

SERVIZI IN CONCESSIONE

Concessioni aggiuntive:

a. Realizzazione di iniziative od eventi sul territorio comunale

Il Committente riconosce l'opportunità all'aggiudicatario di realizzare, organizzare, gestire a proprio intero carico e costi, iniziative sul territorio di Giaveno di natura culturale, turistica, didattica ecc. senza oneri per il Comune di Giaveno.

Per lo svolgimento di tali attività, l'Aggiudicatario dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni amministrative che saranno interamente a suo carico.

Il Committente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

Per l'ottenimento dell'autorizzazione allo svolgimento dei relativi eventi l'aggiudicatario dovrà presentare una proposta tecnica per l'allestimento e l'utilizzo degli spazi che sarà oggetto di valutazione da parte del Comune di Giaveno.

In caso di parere favorevole, la proposta tecnica verrà approvata dal Committente prima della sua realizzazione. Inoltre dovrà essere presentato un piano tecnico operativo complessivo, che descriva tipologie di attività, soggetti coinvolti ecc.

Nell'ambito di tali iniziative il Comune può concedere l'utilizzo di strumentazioni o mezzi, contributi o vantaggi economici per garantire l'ottimale riuscita delle manifestazioni o degli eventi ed in particolare:

- mettere a disposizione piazze o vie, dalla data di inizio di avvio dei lavori per l'allestimento delle attrezzature o strutture funzionali alla realizzazione dell'evento fino al termine dei lavori di sgombero, in esenzione da COSAP, ai sensi del vigente Regolamento comunale – art. 26, c. 1, lettera n -, in quanto trattasi di manifestazione organizzata dall'Amministrazione comunale;
- mettere a disposizione dell'Affidatario strumentazioni, attrezzature, arredi, di vario genere, dalla data di allestimento degli spazi evento fino allo sgombero, compatibilmente con il calendario delle iniziative promosse dall'amministrazione comunale e le richieste di prestito pervenute agli uffici da altri soggetti;
- concedere e sostenere gli oneri relativi agli allacciamenti e fornitura di energia elettrica, per il funzionamento degli eventi;

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

- adottare le necessarie ordinanze per il traffico e la sosta, provvedendo alla segnaletica ed alle barriere stradali, con oneri a proprio carico, al ripristino delle normali condizioni di traffico al termine della manifestazione, alla pulizia delle strade;
- adottare ogni altro provvedimento ritenuto necessario per consentire il regolare svolgimento delle manifestazioni;
- provvedere allo spegnimento della pubblica illuminazione secondo le richieste degli organizzatori degli spettacoli, compatibilmente con limiti e vincoli imposti da prioritarie esigenze di ordine e sicurezza pubblica a garanzia dell'incolumità della cittadinanza.

b. Realizzazione di attività commerciali

Il Committente riconosce l'opportunità che, ove possibile, all'ufficio informazione sia correlata la vendita di pubblicazioni, oggettistica e servizi connessi e complementari a detto servizio.

Per lo svolgimento di tale attività, l'Aggiudicatario dovrà in ogni caso essere munito delle necessarie autorizzazioni che saranno interamente a suo carico. Il Committente non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di parziale o totale inosservanza delle norme in materia.

È facoltà dell'Aggiudicatario provvedere alla realizzazione di un bookshop (nella misura del 25% dello spazio disponibile presso l'ufficio) in cui potranno essere venduti prodotti turistici, prenotazioni alberghiere, biglietti e prenotazioni di musei e spettacoli, oltre a prodotti editoriali, gadget e oggetti dell'artigianato locale o prodotti dell'agroalimentare locale. L'orario di apertura dello spazio commerciale dovrà possibilmente coincidere con l'orario di apertura degli sportelli informativi, anche se, trattandosi di servizi di libera iniziativa, sono possibili orari più ridotti o più estesi rispetto a quelli previsti per il centro di informazione turistica.

Il Committente si riserva la facoltà di vietare la presentazione o vendita di qualunque tipo di prodotto o servizio che esso possa ritenere lesivo della propria immagine, del decoro e della concorrenzialità locale.

Le entrate derivanti dalla attività del presente punto sono totalmente destinate all'appaltatore a titolo di parziale pagamento per i servizi oggetto della presente gara.

Il concessionario deve espletare i servizi in concessione secondo le vigenti disposizioni di legge in materia: in particolare sono a totale carico del concessionario tutte le operazioni relative alla tenuta delle scritture contabili e versamento della imposta sul valore aggiunto (IVA) all'Erario, ed ogni altro adempimento di legge connesso e conseguente all'espletamento del servizio concesso (emissione di bolle, fatture, ricevute ecc., applicazione della legge sui bolli, ecc.).

All'Aggiudicatario è fatto obbligo di provvedere alla vendita di materiale prodotto dal comune presso il bookshop laddove attivato nella misura del 5% di spazio a disposizione; i relativi introiti saranno di totale ed esclusiva pertinenza del Committente, nulla spettando per tale vendita all'Aggiudicatario, se non diversamente concordato.

c. Eventi/mercatini.

L'Amministrazione Comunale, allo scopo di accrescere il livello di animazione e l'attrattività turistica del centro cittadino e delle aree adiacenti ad esso, nell'interesse anche delle attività economiche, che vi sono insediate può accogliere o promuovere proposte finalizzate alla realizzazione di mercatini tematici periodici o mercatini in occasioni di eventi.

La finalità è quella di realizzare e gestire iniziative consistenti in eventi/mercatini da svolgersi sul territorio comunale, facendosi carico di organizzare manifestazioni di qualità, sostenendone la gestione e cofinanziandone eventualmente i costi, promuovendo gli sviluppi dei settori interessati, anche attraverso azioni di qualificazione e promozione coordinata, valorizzando il territorio comunale mediante iniziative che possano costituire poli di attrazione turistica a vantaggio delle stesse attività economiche locali.

Per "eventi/mercatini" si intendono le iniziative e le manifestazioni aventi luogo sulla pubblica via e/o piazza, in giornate prestabilite, prevalentemente festive e prefestive (fatte salve le giornate in cui sono previsti il mercato settimanale e le fiere mercato), nell'ambito delle quali è previsto lo svolgimento di un'attività di vendita di prodotti e/o di somministrazione di alimenti e bevande ed esposizione di prodotti a

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

favore del pubblico. Sono ricomprese nella medesima categoria le iniziative organizzate nelle ore serali, volte a valorizzare e promuovere le diverse zone cittadine, coinvolgendo le attività economiche presenti sul territorio e la popolazione ivi residente, attraverso l'organizzazione di piccoli eventi musicali/culturali ed eventuali mercatini tematici.

Gli obiettivi perseguiti sono i seguenti:

- limitare il numero complessivo dei mercatini e coordinare eventi e iniziative, ed in particolare i c.d. mercatini, al fine di evitare sovrapposizione di iniziative analoghe nelle medesime date o ripetizioni nel corso dell'anno;
- elevare la qualità degli eventi/mercatini anche in funzione delle esigenze espresse dalle imprese in sede fissa e su aree pubbliche e dai cittadini residenti;
- rilanciare l'immagine e la qualità degli eventi/mercatini al fine di consentire una sempre migliore fruibilità da parte dei consumatori e offrire una più ampia scelta merceologica;
- sfruttare la realizzazione di eventi, manifestazioni, iniziative quali importanti occasioni ai fini della promozione e valorizzazione economica, sociale, culturale e turistica del territorio, in ordine ai quali la collaborazione progettuale, tecnica ed amministrativa di soggetti terzi può rappresentare un valore aggiunto a beneficio di tutti;
- realizzare eventi che possano coinvolgere anche le attività cittadine, rivitalizzando le varie zone della città, anche quelle più periferiche, costituendo nel contempo motivo di richiamo per visitatori e potenziali clienti provenienti anche da aree limitrofe;
- realizzare eventi e manifestazioni a sostegno delle attività produttive in sede fissa, promuovere il commercio su area pubblica, creare momenti di svago e di aggregazione per i cittadini sia nel centro storico e sia nelle aree periferiche, adeguando gli eventi alla differente tipologia del territorio.

A mero titolo esemplificativo l'aggiudicatario dovrà occuparsi dell'organizzazione e gestione dei seguenti mercatini:

- a) 1 Mercatino sulla tematica dell'usato e antiquariato (4 domenica del mese per massimo 11 domeniche all'anno);
- b) 1 Mercatino sulla tematica delle erbe (4 domenica del mese per massimo 11 domeniche all'anno);
- c) 1 Mercatino dei bambini (scambio e compro) (4 domenica del mese per massimo 11 domeniche all'anno) – ad adesione gratuita;
- d) Mercato dei funghi (stagionale in base alla presenza di prodotto);
- e) 1 Mercatino nel corso di evento nel mese di maggio (generalmente la seconda domenica di maggio);
- f) 1 Mercatino nel corso di evento prevalentemente serale generalmente in un sabato a fine giugno o inizio luglio;
- g) 1 Mercatino nel corso dei festeggiamenti per il santo Patrono, San Lorenzo, 1 giornata nel mese di agosto;
- h) 1 Mercatino nel corso della manifestazione Festa del Pane (generalmente la seconda domenica di settembre);
- i) 1 Mercatino nel corso di una giornata della Festa del Fungo (nel periodo intercorrente generalmente tra due domeniche di ottobre) – Organizzazione completa in collaborazione con la Nuova Proloco di Giaveno;
- j) Mercatini natalizi (almeno dall'8 dicembre al 25 dicembre) - Organizzazione completa in collaborazione con gli Uffici comunali ;
- k) Eventuali ulteriori mercatini tematici da organizzarsi in occasioni di giornate festive o espressamente richieste dall'Amministrazione comunale - Organizzazione completa in collaborazione con gli Uffici comunali.

Nell'ambito delle iniziative su elencate l'aggiudicatario ha l'onere di coinvolgere e concordare iniziative ed eventi, così come la collocazione dei posteggi, in accordo con le rappresentanze locali dei commercianti e secondo le indicazioni fornite dal comune.

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

L'Aggiudicatario dovrà occuparsi:

- di tutte le attività relative all'organizzazione degli eventi proposti ed alla selezione degli operatori partecipanti agli stessi nel rispetto delle condizioni stabilite in merito ai soggetti ammessi alla partecipazione dei mercatini di cui al successivo paragrafo;
- delle attività di comunicazione e pubblicizzazione delle iniziative;
- dell'acquisizione dei necessari permessi, autorizzazioni, nulla osta;
- di inserire il logo del Comune di Giaveno nel materiale pubblicitario relativo alle iniziative promosse;
- garantire la presenza di almeno 4 punti spettacolo e di animazione, in maniera continuativa per tutta la durata dell'evento, nel corso degli eventi di cui ai punti f) e g), anche in collaborazione con esercenti e associazioni locali;
- della pulizia aree, fornitura di energia elettrica, diritti Siae e quant'altro richiesto in relazione alla tipologia di attività promosse nell'ambito degli eventi organizzati;
- del pagamento degli importi dovuti a titolo di canone concessorio, in relazione alla tipologia di attività promosse nell'ambito degli eventi organizzati; per ogni iniziativa/evento/mercatinino di cui ai punti a, e, f, g, h, i, j, k, è previsto il versamento di un canone minimo forfettario di euro 500,00. Tale somma è soggetta a rialzo in sede di gara e dovrà essere dichiarata nell'offerta economica.

Ai mercatini potranno partecipare unicamente gli operatori in regola con le vigenti disposizioni normative ed in possesso dei necessari requisiti morali e professionali per l'esercizio dell'attività di vendita al dettaglio sulle aree pubbliche; ai mercatini/eventi potranno essere ammessi a partecipare espositori delle opere del proprio ingegno di carattere creativo.

Il concorrente dovrà comunicare in sede di gara, nell'ambito della proposta economica, l'importo che verserà all'amministrazione comunale a titolo di canone concessorio per ogni singola iniziativa/evento/mercatinino partendo da un minimo di 500,00 **euro a rialzo**.

L'appaltatore dovrà altresì garantire la prestazione di servizi di supporto amministrativo, organizzativo e logistico all'Amministrazione per la realizzazione di manifestazioni in cui è previsto l'intervento del Comune e che richiedano l'utilizzo di personale per l'organizzazione e l'accoglienza dei partecipanti.

L'Aggiudicatario dovrà:

- organizzare gli spazi espositivi e di vendita nel rispetto delle norme vigenti in materia di viabilità e sicurezza previ accordi con i competenti uffici comunali;
- predisporre la configurazione planimetrica degli eventi/mercatini sulla base degli spazi già generalmente occupati ed autorizzati per il mercato settimanale e per le fiere annuali, provvedendo con proprio personale alla tracciatura dei posteggi nell'area prevista;
- effettuare il pagamento del canone prima dell'evento; in caso di mancato versamento nei termini previsti si procederà ad una maggiorazione pari al 50% dell'importo previsto;
- versare agli Enti e alle Società competenti i corrispettivi relativi alla eventuale tariffa di igiene ambientale, agli eventuali consumi di energia elettrica, di acqua potabile e ad ulteriori eventuali oneri;
- consentire l'utilizzo dei posteggi, in relazione alle postazioni effettivamente concesse, senza permettere la sosta degli automezzi degli operatori laddove non consentito, né la presenza di soggetti non autorizzati;
- al termine di ogni mercato trasmettere al competente Ufficio comunale l'elenco degli operatori intervenuti al mercato stesso; tale elenco dovrà per ogni operatore riportare ragione sociale, numero di partita IVA, numero iscrizione Inps/Inail e numero di targa del mezzo utilizzato per entrare in eventuali zone ZTL;

Qualora dovessero ricorrere esigenze di sicurezza, di viabilità o funzionalità le modifiche alla planimetria dell'area espositiva e di vendita, il numero di posteggi, la loro superficie e la posizione dovranno essere concordati con gli Uffici comunali.

L'affidatario potrà chiedere agli operatori il pagamento di un corrispettivo a copertura di tutte le spese sostenute, comprensive dei costi dell'organizzazione, assicurazioni, ecc. fino ad un importo massimo di €

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

100,00; fanno eccezione le iniziative di cui ai punti c) – gratuito - e d) - per il quale è previsto uno specifico regime come indicato.

L'organizzatore della manifestazione dovrà rilasciare apposita ricevuta per ogni somma riscossa, di cui dovrà dare evidenza, attraverso rendicontazione finale dopo ciascun evento, entro 30 giorni, al Comune.

È vietato imporre agli operatori il versamento di somme ulteriori in aggiunta al corrispettivo sopra individuato. In nessun caso potrà essere previsto o richiesto al pubblico il pagamento per l'accesso all'area della manifestazione.

Al fine di una migliore organizzazione e programmazione degli eventi di cui al presente articolo, è facoltà dell'aggiudicatario riprogettare gli eventi di cui ai punti da a) a k) come un unico evento a carattere stagionale, fatte salve le differenti tipologie di tematiche da trattare.

Gli eventi summenzionati non prevedono l'esercizio di posteggio a posto fisso.

A richiesta del Comune, per specifiche esigenze organizzative connesse al buon andamento dell'attività amministrativa, l'aggiudicatario, ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta regionale 9 novembre 2015, n. 6/R e nelle forme previste dal decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali), dovrà garantire la gestione dei procedimenti di assegnazione dei posteggi. A tal proposito verrà stipulato specifico accordo/convenzione.

d. Ulteriori benefici in concessione

- Possibilità di sostituzione e gestione postazione pubblicitaria;
- Ricerca Sponsorizzazioni: per l'attività di cui al presente punto si prevede il riconoscimento di un prezzo all'aggiudicatario, pari ad una commissione sull'importo della sponsorizzazione raccolta.

Risorse umane

Per la realizzazione dei servizi sono previste le seguenti figure:

- a. **1 (uno) Direttore responsabile del servizio e coordinamento delle attività**, con il compito di mantenere tutti i collegamenti tecnici e operativi con il Comune di Giaveno.

All'atto della stipula del contratto l'Aggiudicatario dovrà nominare un coordinatore generale, o responsabile di progetto, che rappresenterà a tutti gli effetti l'Aggiudicatario nell'esecuzione dell'appalto/concessione e che dovrà operare in stretta collaborazione con il Committente e, per esso, con gli uffici comunali competenti, al fine di garantire:

- il corretto svolgimento di tutte le attività oggetto del presente capitolato;
- il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti;
- la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori;
- la comunicazione al Committente di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
- il costante controllo della qualità dei servizi resi e, in generale, il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi indicati dal Committente;
- la compilazione dei report riepilogativi e la trasmissione degli stessi al Committente;
- la partecipazione agli incontri con il Committente;
- la possibilità di essere sempre facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

In caso di assenza prolungata (oltre 15 giorni) del coordinatore, l'Aggiudicatario dovrà nominare un sostituto. La nomina del coordinatore, e del suo sostituto, dovrà essere accettata preliminarmente dal Committente.

Il Committente potrà esigere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio e con motivazioni scritte, l'allontanamento e la sostituzione del coordinatore e/o del suo sostituto.

- b. **almeno 1 (uno) addetto in orario di apertura dell'ufficio per le attività di front e back office.**
- c. Un numero di operatori congruo per gestire tutte le attività previste dal presente capitolato.

NOTE ESPLICATIVE DEI SERVIZI

Le due figure (a. b.), in presenza delle caratteristiche minime richieste dal presente capitolato **possono coincidere** e quindi potrà essere impiegata unica unità di personale per ricoprire entrambi i ruoli.

a1. Il Direttore responsabile del servizio e coordinamento delle attività dovrà essere in possesso di diploma di scuola media superiore; ulteriori titoli di studio o specifiche esperienze formative e curriculari saranno oggetto di valutazione.

b1. Il personale addetto allo sportello e back office del servizio di informazione turistica, oltre ad avere esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico e conoscere la lingua italiana, il territorio e cultura e tradizioni locali, dovrà:

- essere in possesso di diploma di scuola media superiore;
- conoscere almeno una lingua straniera, l'inglese o francese, parlata e scritta.

c1. Il personale dedicato agli altri servizi del presente capitolato dovrà essere in possesso della necessaria esperienza per lo svolgimento delle relative attività.