



Comune di Ravenna

Area programmazione e sviluppo economico

Servizio Turismo e Attività Culturali

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DI
BASE NEL COMUNE DI RAVENNA**

Periodo ottobre 2012 – settembre 2017

Articolo 1: OGGETTO DEL CONTRATTO

Le prestazioni deducibili in contratto hanno per oggetto la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica di base nel Comune di Ravenna, secondo criteri ispirati alla massima obiettività, puntualità ed operatività, tenendo sempre presente l'interesse primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio di Ravenna.

La procedura aperta è relativa alla gestione di alcuni punti di informazione e accoglienza turistica (IAT e UIT) con attività di gestione del *front office*, così come meglio precisato al successivo **articolo 3** e così come previsto dalla delibera regionale n. 956 del 26.6.05, nonché il trattamento ed elaborazione dei dati statistici inerenti le strutture ricettive del Comune di Ravenna.

L'espletamento di tali attività viene svolto come meglio precisato nei successivi articoli.

Articolo 2: METODO DI AGGIUDICAZIONE, BASE D'ASTA E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio sarà affidato ad un'impresa che dovrà essere in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di Agenzia di Viaggio regolarmente pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna con almeno tre anni di esercizio di attività, così come disposto dall'art. 21 - 4° comma della Legge Regionale n. 7/03.

Trattandosi di prestazioni riconducibili a servizi di cui all'allegato II B del D.Lgs n. 163 del 12 aprile 2006, in parte esclusi dall'applicazione del succitato decreto, al caso di specie, pur osservando i principi rilevabili dal trattato delle comunità europee, saranno applicati gli articoli del nuovo codice degli appalti espressamente richiamati dal presente capitolato d'appalto e dal disciplinare di incarico.

Ciò detto il sistema di gara scelto per l'individuazione del contraente è la procedura aperta così come previsto dall'art. 55 del D.Lgs. 163/06 mentre il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, così come previsto dall'art. 83 del medesimo decreto.

Il corrispettivo a base d'asta è stato fissato in **Euro 1.095.042,00** iva esclusa per il periodo dal 1 ottobre 2012 al 30 settembre 2017.

Il contratto di servizio ha validità 5 anni, a partire dal 01.10.2012 al 30.09.2017.

Potranno presentare offerta anche le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate ai sensi dell'art. 37 del D.lgs. del 12 aprile 2006, n. 163 e s.m.i.

L'impresa appaltatrice resta comunque vincolata all'offerta presentata in sede d'asta, mentre il Comune di Ravenna resta impegnato dal momento dell'aggiudicazione dell'asta

Articolo 3: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' OGGETTO DEL CONTRATTO

Il servizio di gestione degli uffici IAT e UIT prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- a. Servizio di informazioni: raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche, grazie alla collaborazione con la redazione locale di riferimento. Distribuzione gratuita di informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il turista.
- b. Servizi al turista: raccolta schede reclami e trasmissione al Servizio Turismo e Attività Culturali, offrendo assistenza al turista nella compilazione. Assistenza al turista anche nei rapporti con enti, servizi sanitari ed assistenziali ed autorità al fine di risolvere i problemi che avesse ad incontrare nel suo soggiorno.
- c. Servizi commerciali: Il personale addetto mette a disposizione del turista strumenti per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate. Possono essere messi in vendita materiali turistici e gadget; possono essere esposti e venduti prodotti tipici; possono essere prenotate guide turistiche. Negli uffici UIT può essere effettuata la prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dall'art. 21 della L.R. 7/2003. Negli uffici IAT può essere effettuata la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia Romagna come previsto dall'art. 21 della L.R. 7/2003.
- d. Altre attività: compilazione ed elaborazione scheda contatti, così come disposto dal Servizio Turismo e Attività Culturali; collaborazione con il Servizio Turismo nella raccolta ed elaborazione di dati statistici inerenti gli arrivi e le presenze di turisti nei territori del Comune di Ravenna (così come puntualmente descritto nell'allegato del capitolato speciale).

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte con lo scopo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione. Dovrà inoltre essere attivato un sistema di controllo tramite software, così come meglio precisato ai successivi articoli 8 e 9, che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

I servizi commerciali di cui al precedente punto c. dovranno essere previsti nell'ambito di un progetto di sviluppo innovativo e di qualità del servizio; tale progetto contribuirà a costituire il punteggio di valutazione delle offerte, così come meglio precisato al successivo art. 8.

Descrizione delle attività di cui al punto d) del presente articolo

Per il servizio di statistica turistica la ditta appaltatrice dovrà provvedere a:

- a) raccolta diretta dei modelli Istat di base (moduli C/59 e Tavole di spoglio) redatti dagli esercizi ricettivi del territorio del Comune di Ravenna. Si precisa che la raccolta dovrà comprendere i dati di tutte le strutture ricettive aperte nel periodo di competenza; inoltre la ditta appaltatrice dovrà fornire un elenco con i dati relativi alla chiusura mensile di ogni struttura ricettiva;
- b) fornire un apposito report contenente l'elenco delle strutture ricettive che non hanno consegnato i modelli Istat nei termini richiesti e le date dei solleciti. Tale report dovrà permettere al Servizio Turismo e Attività Culturali di monitorare lo stato di avanzamento dei lavori;
- c) elaborazione delle informazioni contenute nei modelli di base di tutte le strutture ricettive del Comune di Ravenna e composizione del riepilogo mensile (mod. Istat CTT 1) relativo ai seguenti centri: Ravenna Comune, Ravenna Centro Storico, Ravenna Zone mare e singoli lidi ravennati; a fine anno la composizione del riepilogo annuale dei centri sopra indicati; consegna al Servizio Turismo e Attività Culturali dei riepiloghi mensili e del riepilogo annuale, sia in versione cartacea che informatizzata;
- d) elaborazione mensile e periodica (aprile, settembre, dicembre) di una statistica particolareggiata sui centri precedentemente indicati che dovrà tener conto del raffronto dell'anno in corso rispetto l'anno precedente (sia su singolo mese che sul periodo) e che si articolerà in:
 - distinzione fra strutture alberghiere ed extralberghiere;
 - distinzione fra clienti italiani e stranieri;
 - elaborazione grafici esplicativi solo per l'elaborazione periodica;
 - approfondimento sul dato dei clienti italiani e stranieri e sulla ricettività solo per l'elaborazione periodica;
- e) conservazione dei dati statistici mensili di ciascuna realtà turistica che forma il Comune di Ravenna (Ravenna Comune, Ravenna Centro Storico e Ravenna Zone Mare) ai fini di una corretta elaborazione statistica sui citati centri;
- f) aggiornamento dei programmi e delle procedure informatiche per il necessario adeguamento alle nuove disposizioni in materia di statistica turistica;
- g) consegna in forma digitale e cartacea degli elaborati di cui ai precedenti punti c. e d. entro e non oltre il 15 del mese successivo a quello di riferimento, per permettere al Servizio Turismo e Attività Culturali l'inoltro dei dati ai competenti organi provinciali, regionali e nazionali.
- h) fornire i dati relativi agli arrivi e presenze per gli studi di settore a seguito di apposita richiesta; fornire i dati relativi al movimento turistico del territorio comunale per relazioni, studi, ricerche, tesi di laurea, ecc, nel rispetto delle disposizioni impartite dalla Direzione Centrale delle Statistiche.
- i) fornire statistiche particolareggiate su richiesta del Servizio Turismo e Attività Culturali.

Per il servizio relativo alla gestione delle schede contatti la ditta appaltatrice dovrà provvedere a:

- a) compilazione delle schede contatti, secondo le disposizioni fornite dal Servizio Turismo e Attività Culturali, a cura degli addetti degli uffici IAT e UIT di cui all'art. 4 del presente Capitolato Speciale d'appalto;
- b) raccolta ed elaborazione digitale delle schede contatti redatte da tutti gli uffici IAT e UIT del Comune di Ravenna;
- c) fornire il report mensile e annuale contenente i dati relativi alle schede contatto sulla base delle disposizioni impartite dalla Regione.

Articolo 4: PIANO DI SERVIZIO

L'affidamento del servizio di cui in oggetto si svolgerà presso le seguenti sedi:

- IAT Ravenna, via Salara 8/12, apertura annuale (365 gg)
- IAT Teodorico, Via delle Industrie 14, apertura annuale (almeno 240 gg)
- IAT Classe, Via Romea Sud 226, apertura annuale (almeno 240 gg)
- UIT Marina Romea, viale Ferrara 7, apertura stagionale
- UIT Porto Corsini, via Lamone 18, apertura stagionale
- UIT Marina di Ravenna, piazzale Marinai d'Italia, apertura stagionale
- UIT Punta Marina, sede da definire, apertura stagionale
- UIT Lido di Dante, Via Catone 10, apertura stagionale
- UIT Lido di Classe, Viale F.lli Vivaldi, 51, apertura stagionale
- UIT Lido di Savio, viale Romagna 244, apertura stagionale

Le sedi sono messe a disposizione dall'appaltante, servite da riscaldamento, luce, acqua, arredi e telefono. Le utenze relative sono a carico dell'appaltante.

Sedi ad apertura annuale

Nella sede centrale di Via Salara deve essere assicurata la presenza di un addetto tutti i giorni per non meno di 8ore/gg, nonché la presenza di un addetto per 4 ore nelle giornate in cui è prevista l'apertura serale dell'ufficio.

Le sedi di Teodorico e Classe osservano un'apertura giornaliera di 6 ore per 240 gg, mentre l'apertura nel periodo invernale sarà definita annualmente dal Servizio Turismo e Attività Culturali in funzione alle esigenze di servizio.

Sedi ad apertura stagionale

Per apertura stagionale si intende l'apertura degli uffici nel fine settimana precedente la pasqua e in tutti i fine settimana primaverili compresi i prefestivi, nonché l'apertura continuativa dal 1 giugno fino alla 2° domenica di settembre. Gli uffici ad apertura stagionale osservano un'apertura giornaliera di 6 ore non consecutive (tre alla mattina e tre al pomeriggio). L'impresa aggiudicataria dovrà garantire la presenza di almeno un addetto per tutta la durata dell'orario di apertura.

Articolo 5: VARIAZIONI AL PIANO DI SERVIZIO

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio il piano di servizio dettagliato al precedente articolo 4, dandone preventiva comunicazione scritta all'appaltatore.

- In caso di ampliamento dei servizi assegnati, l'Amministrazione si riserva di aumentare 1 o 2 sedi/sportelli di apertura e/o di modificare gli orari di apertura delle sedi;
- In caso di riduzione dei servizi assegnati, l'Amministrazione si riserva di ridurre fino 1 o

2 sedi/sportelli elencati all'art. 4 e/o di ridurre gli orari di apertura inizialmente previsti.

Entrambe le opzioni di ampliamento e riduzione avranno come limite il 20% dell'importo contrattuale.

Le opzioni di variazione in aumento dovranno essere assolte dall'Appaltatore nel caso l'Amministrazione le richieda agli stessi patti e condizione del contratto, come determinati dal presente Capitolato Speciale d'appalto e dall'offerta presentata.

La riduzione del servizio comporterà una diminuzione del corrispettivo, proporzionalmente ridotto in base ai prezzi contrattuali. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione del corrispettivo.

Articolo 6: PERSONALE UTILIZZATO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere reso da personale qualificato, che deve possedere il diploma di scuola media superiore, conoscere almeno due lingue straniere tra cui la lingua inglese, ed essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici. Dovrà inoltre possedere conoscenza della storia dell'arte, dei luoghi di interesse turistico del territorio di Ravenna, conoscere le pubblicazioni turistiche di Ravenna ed essere in grado di fornire informazioni turistiche di diverso tipo; contribuire alla funzionalità degli sportelli di informazione turistica, collaborare alla raccolta ed elaborazione di dati statistici turistici.

In ogni caso il personale assegnato dovrà osservare scrupolosamente l'obbligo del segreto d'ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto di anonimato degli utenti attenendosi alle disposizioni del D.L. 196/2003 (legge sulla privacy), nonché rispettare gli orari di lavoro.

L'impresa appaltatrice entro 20 giorni dall'inizio delle attività dovrà comunicare per iscritto al Dirigente del Servizio Turismo e Attività Culturali i nominativi e i curricula delle persone assegnate agli uffici IAT e UIT, e tutte le successive eventuali sostituzioni.

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire la sostituzione del personale in caso di malattia o ferie con personale che soddisfi i requisiti sopra richiesti.

Articolo 7: SOPRALLUOGO

I concorrenti sono obbligati, previo appuntamento, ad effettuare un sopralluogo assistito nei luoghi ove deve essere effettuato il servizio.

La visita dovrà essere prenotata telefonicamente al numero Tel. 0544/482665 – 482666 - 482662 e confermata via fax al n. 0544-546108 Le prenotazioni dovranno pervenire entro e non oltre le ore 13,00 del giorno precedente il sopralluogo.

Dell'avvenuto sopralluogo verrà rilasciata attestazione che dovrà essere presentata in sede di gara ed inserita nella (busta A).

Articolo 8: VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'aggiudicazione della presente asta è disposta utilizzando il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ed avrà luogo a seguito della valutazione delle offerte pervenute da parte di una commissione valutatrice, appositamente nominata

dall'Amministrazione Comunale, che avrà a sua disposizione, per la formulazione di una graduatoria, un totale di 100 punti così ulteriormente suddivisi nei seguenti sottoparametri:

- a) **50 punti** per la valutazione di tipo economico, sulla base del ribasso presentato;
- b) **40 punti** per la valutazione di tipo tecnico afferente il progetto di gestione e sviluppo innovativo del servizio offerto, con particolare riferimento a:
 - **b1)** flessibilità organizzativa ed operativa (**max punti 10**). In questo caso sarà valutata con particolare attenzione la possibilità di ampliare la disponibilità degli addetti sulla base di eventuali straordinarie esigenze di servizio senza oneri aggiuntivi per il Comune. In particolare saranno valutati le disponibilità del numero di addetti e del numero di ore.
 - **b2)** protocollo condiviso di gestione delle informazioni e delle possibilità di commercializzazione (**max punti 10**). In questo caso sarà valutata con particolare attenzione la capacità di applicare standard qualitativi nella relazione con l'utente/cliente, nelle diverse situazioni che si possono configurare. Sarà quindi oggetto di valutazione la puntuale definizione delle prassi comportamentali nei confronti del pubblico degli utenti - nelle varie tipologie di contatto (personale, postale etc).
 - **b3)** progetto di commercializzazione (non inerente il pernottamento presso strutture ricettive) con particolare riferimento alle specificità del territorio ravennate, alla capacità di aggregazione dei fornitori dei servizi turistici nonché alla definizione degli accordi di collaborazione con le altre strutture locali e non per l'implementazione dei servizi offerti (**max punti 10**). In questo caso sarà valutata con particolare attenzione la capacità di implementare la conoscenza e la conseguente commercializzazione, anche in termini di aggregazione, delle diverse componenti dell'offerta turistica e culturale del prodotto.
 - **b4)** eventuali offerte aggiuntive (**max punti 10**), ovvero servizi a rilevanza turistica e comunque connessi all'oggetto del presente capitolato, ma che non costituiscano onere aggiuntivo per l'Amministrazione Comunale. La valutazione avrà luogo sulla base della concretezza, della funzionalità e del costo presunto a carico dell'impresa in termini di arricchimento e integrazione dei servizi turistici.
- c) **10 punti** per la valutazione di tipo tecnico afferente alle caratteristiche funzionali del prodotto software atto ad assicurare il sistema di controllo dell'imparzialità del servizio erogato, così come meglio precisato al successivo art. 9. Si precisa che il prodotto software può essere già esistente, o ancora da realizzare - ovvero si richiede il preciso impegno dell'impresa concorrente a realizzarlo a seguito di aggiudicazione.

Articolo 9: COMMERCIALIZZAZIONE SERVIZI TURISTICI E STRUTTURE RICETTIVE

Il sistema di prenotazione deve essere in grado di gestire molteplici funzioni quali:

- anagrafica degli alberghi aderenti completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione secondo i più diversi parametri di ricerca
- immissione della disponibilità comunicata dagli alberghi
- aggiornamento e variazione della disponibilità caricata

- ricerca della disponibilità alberghiera sulla base dei parametri richiesti dal turista
- ricerca e variazione delle prenotazioni emesse
- comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione con l'invio automatico del fax o mail
- gestione delle statistiche di controllo delle attività suddivisa per albergo, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente ed altre
- emissione del voucher di prenotazione sul quale sono riportati durata del soggiorno, tipologia della camera prenotata, prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente o della prenotazione a termine " last minute".

Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio dovranno essere regolati da apposita convenzione che prevede un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio che hanno comunicato la loro disponibilità.

Articolo 10: RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

- a) L'aggiudicatario dovrà utilizzare per l'espletamento delle attività prestazionali di cui all'art. 3 del presente capitolato, un gruppo costante di persone di fiducia, di comprovata moralità e adeguata professionalità, con l'obbligo di comunicare per iscritto entro 20 gg dall'inizio delle attività al Servizio Turismo e Attività Culturali, i nominativi e i curricula delle persone assegnate e tutte le successive eventuali sostituzioni. Allegata a questa documentazione dovrà essere inviata l'autorizzazione dei singoli dipendenti al trattamento dei dati personali. L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre dimostrare, prima dell'inizio del servizio e successivamente con cadenza mensile, di essere in regola per quanto concerne la posizione previdenziale e assicurativa dei propri dipendenti, presentando il relativo DURC attestante la regolarità dei versamenti. Detta attestazione dovrà essere allegata alla fattura bimestrale. In caso contrario non verrà effettuato il pagamento.
- b) Il Servizio Turismo e Attività Culturali potrà ricusare il personale che a suo insindacabile giudizio, con adeguata motivazione, riterrà non adatto. Nel caso di esercizio di tale facoltà l'aggiudicatario deve provvedere alla sostituzione delle persone non gradite entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Servizio.
- c) L'aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione dei servizi richiesti e di tutte le prestazioni accessorie che si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio appaltato.
- d) L'aggiudicatario è responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina del proprio personale.
- e) Nella conduzione e gestione del servizio, l'aggiudicatario dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione alle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati.
- f) In caso di mancata prestazione delle attività comprese nell'appalto, l'Amministrazione ha facoltà di procedere, a spese dell'appaltatore, all'esecuzione d'ufficio totale o parziale delle prestazioni non rese, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati senza necessità di particolari formalità o procedure;
- g) Durante il periodo di affidamento del servizio, l'aggiudicatario è direttamente responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura diretti e indiretti, arrecati a persone,

cose, opere e materiali, sia del Comune che di terzi, derivanti dal comportamento del personale adibito ai servizi appaltati, anche nel caso di danni provocati da negligenza o da una non corretta custodia. A tale scopo l'aggiudicatario dovrà stipulare una polizza assicurativa con una copertura adeguata a coprire le ipotesi di rischi di cui sopra valevole per tutta la durata dell'appalto, consegnandone copia all'Amministrazione Comunale prima della sottoscrizione del contratto. Da detta polizza dovrà espressamente risultare che il Comune, i suoi beni ed il suo personale sono considerati terzi. In caso di danni provocati da dolo o colpa grave dell'aggiudicatario o di suoi dipendenti, l'Amministrazione si riserva il diritto di risolvere il contratto in danno dell'aggiudicatario.

- h) L'aggiudicatario dovrà garantire da parte degli addetti ai servizi l'osservanza dell'obbligo del segreto d'ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto di anonimato degli utenti, nonché rispettare gli orari di lavoro. L'impresa aggiudicataria dovrà garantire da parte degli addetti l'osservanza dell'obbligo di indossare il cartellino di riconoscimento, obbligatorio per tutto il personale del front-office.
- i) L'aggiudicatario dovrà nominare, all'interno del gruppo, un responsabile che fungerà da referente e che opererà in accordo con il responsabile nominato dal Servizio Turismo e Attività Culturali, provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati.
- j) L'aggiudicatario dovrà garantire l'applicazione delle disposizioni attuative per la gestione dei servizi di accoglienza ed informazione turistica previste dall'allegato A) della delibera di Giunta Regionale n. 956 del 20.06.05;
- k) L'impresa aggiudicataria dovrà avere una sede operativa nel Comune di Ravenna o in mancanza, dovrà impegnarsi, in sede di presentazione dell'offerta, ad aprire entro 30 gg dalla comunicazione di aggiudicazione dell'appalto di servizio, un ufficio nel Comune di Ravenna con un addetto cui affidare la gestione del servizio ed il compito di tenere i rapporti con la stazione appaltante, dotato di recapito telefonico, fax ed indirizzo di posta elettronica. In caso di raggruppamenti di impresa, tale requisito è richiesto solamente per la mandataria.

Articolo 11: OBBLIGHI DELL'APPALTANTE

Il Comune di Ravenna si impegna a mettere in grado l'appaltatore di svolgere correttamente il servizio sopra specificato, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

Articolo 12: ONERI E RESPONSABILITA' PER DANNI

L'impresa appaltatrice risponde nei confronti degli utenti e dei terzi, degli obblighi e degli impegni derivanti dall'attività di informazione e accoglienza prestata ai turisti, svolta negli uffici IAT e UIT di cui all'art. 4, nonché dei fatti illeciti degli addetti al servizio.

Articolo 13: ACCERTAMENTI E CONTROLLI SULL'ATTIVITA'

Al Comune di Ravenna è riservata la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'impresa appaltatrice negli uffici di cui trattasi che sono e restano, a tutti gli effetti, strumenti dello stesso Comune di Ravenna.

L'Amministrazione Comunale a tal fine potrà prendere visione dei registri e documenti ritenuti utili, nonché ispezionare, tramite propri funzionari, gli uffici. Onde facilitare il controllo, l'impresa appaltatrice dovrà fornire al Comune di Ravenna tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio affidatogli.

Articolo 14: PERSONALE E RAPPORTI DI LAVORO

Il Comune di Ravenna non assume responsabilità di alcun genere per quanto attiene alla tipologia dei rapporti di lavoro fra l'impresa appaltatrice e i prestatori d'opera assegnati al servizio.

Il rapporto fra l'impresa appaltatrice, il Comune di Ravenna e le diverse sedi presso le quali si svolge il servizio di cui trattasi per il normale funzionamento degli stessi viene tenuto dal Servizio Turismo e Attività Culturali.

I rapporti di lavoro che intercorrono fra l'impresa appaltatrice ed il personale che svolgerà il servizio cadono interamente sotto la responsabilità civile e penale dell'impresa appaltatrice, la quale è tenuta all'osservanza della legge n. 55 del 19.3.90 per quanto applicabile al caso di specie e al rispetto di ogni altra normativa prevista per legge anche nei casi diversi dal rapporto di lavoro subordinato.

Articolo 15: DIVIETO DI CESSIONE

E' fatto assoluto divieto di cedere il contratto di servizio di cui trattasi. Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e di nessun effetto per l'Amministrazione Comunale, salvo alla stessa la facoltà di ritenere senz'altro risolto il contratto medesimo, con diritto alla refusione non solo di ogni eventuale danno, ma con la conseguente perdita della cauzione, previo il semplice accertamento del fatto.

Articolo 16: RINVIO A NORME E REGOLAMENTI

Per tutto quanto non previsto e specificato nel presente capitolato, si fa rinvio alle norme e ai regolamenti vigenti in materia.