



**REGIONE  
BASILICATA**

**SERVIZI DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE IN MATERIA DI  
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA LE DIVERSE  
COMPONENTI DELLA CATENA DEL VALORE NEL TURISMO**

**CAPITOLATO SPECIALE, DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**(art. 23, comma 15. D.Lgs. 50/2016)**

## Sommario

1.	PREMESSE.....	3
2.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4
2.1.	Oggetto dell'appalto .....	4
2.2.	Caratteristiche e contenuti del servizio .....	4
2.3.	Gruppo di lavoro e profili .....	8
2.4.	Durata del servizio.....	9
2.5.	Osservanza di leggi, decreti e regolamenti .....	9
2.6.	Direttore dell'esecuzione .....	10
2.7.	Modalità di erogazione del servizio .....	10
2.8.	Obblighi dell'Appaltatore .....	11
2.9.	Esecuzione del servizio .....	11
2.10.	Approvazione dei risultati.....	11
2.11.	Modalità di pagamento.....	12
2.12.	Gestione del servizio.....	12
2.13.	Criteri di valutazione: offerta tecnica ed economica .....	12
2.14.	Interpretazione del contratto e del capitolato .....	13
2.15.	Documenti che fanno parte del contratto .....	13
2.16.	Disposizioni particolari riguardanti l'appalto .....	13
2.17.	Fallimento dell'Appaltatore .....	14
2.18.	Penali in caso di ritardo .....	14
2.19.	Risoluzione del contratto per mancato rispetto dei termini.....	14
2.20.	Cessione del contratto e cessione dei crediti.....	14
2.21.	Subappalto.....	15
2.22.	Tracciabilità dei pagamenti .....	15

## 1. PREMESSE

Il presente Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale (di seguito Capitolato) ha lo scopo di definire i requisiti relativi ai servizi di formazione e sensibilizzazione volti allo sviluppo di competenze in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo.

La Regione Basilicata è consapevole che il prodotto turistico è il risultato di un sistema integrato delle risorse culturali e naturali presenti nei territori, dei servizi di ricettività e di accoglienza in essi localizzati e delle condizioni di contesto, materiali e immateriali, che determinano la relativa possibilità di fruizione e la qualità del soggiorno. La qualità di tale insieme costituisce il fattore decisivo che condiziona la preferenza dei visitatori e che, di conseguenza, incide sulla competitività delle destinazioni turistiche italiane a livello internazionale.

L'offerta turistica regionale, pur in presenza di importanti risorse, è caratterizzata da una scarsa integrazione dell'offerta e da poca attenzione alla qualità dei servizi erogati. L'innalzamento della competitività dell'offerta turistica non può che andare di pari passo con un'intensificazione degli sforzi volti a migliorare le competenze professionali di quanti lavorano in questo settore, soprattutto al fine di facilitarne l'adattamento alle nuove aspettative del mercato in particolar modo in materia di qualità dei servizi. In relazione a questo obiettivo, si pone con urgenza il tema del miglioramento delle condizioni di "accoglienza turistica e culturale" a partire dagli attori principali operanti nel "sistema turistico regionale".

La Regione Basilicata intende attivare un progetto sperimentale, replicabile su scala più vasta, volto a migliorare le conoscenze e competenze professionali degli attori della filiera turistica, sia pubblici che privati, sul tema della qualità, in relazione alle diverse tipologie di servizi e alle sempre più numerose nicchie di mercato. Si tratterà di progettare e attuare efficaci interventi a sostegno della qualificazione delle competenze professionali e del team building degli operatori pubblici e privati del settore turismo, anche nella prospettiva di promuovere la creazione di nuove opportunità di lavoro e di auto impiego.

Il progetto, rientrante in un più vasto programma denominato "Progetto regionale di Eccellenza per il rilancio della competitività turistica italiana" denominato "SASSI che il mare ha consumato... - Cultura Sapori Sole e Mare della Basilicata" di cui alle DGR n. 537/2011 e successive DGR n. 327/2012 e n. 991/2012, cofinanziato ai sensi dell'art. 1, comma 1228, legge 27 dicembre 2006, n. 296 modificato dall'art. 18 della legge 18 giugno 2009, n. 69, ha l'obiettivo principale di aumentare la competitività dell'offerta turistica integrata attraverso la conoscenza e l'implementazione di un sistema di miglioramento della qualità nelle varie componenti della filiera.

Per le finalità di cui sopra, la Regione Basilicata manifesta la necessità di acquisire, da un operatore altamente qualificato e specializzato, servizi finalizzati al conseguimento dei seguenti obiettivi specifici:

- strutturare e consolidare in modo adeguato un'offerta competitiva e sostenibile in termini di qualità;
- rafforzare e qualificare le competenze professionali dei differenti attori del sistema regionale, a partire dalla ricettività, accoglienza, servizi di supporto, fino alla produzione e diffusione culturale;
- facilitare l'adattamento del settore, delle sue imprese e dei soggetti istituzionali all'evoluzione del mercato delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e all'utilizzo ottimale del web per la promozione e commercializzazione;
- incrementare il turismo di "qualità";

- favorire alleanze virtuose tra i diversi attori della “catena del valore” delle destinazioni turistiche regionali e del sistema regionale di offerta turistica;
- diffondere una cultura dell'accoglienza e del valore del proprio territorio e delle proprie tradizioni di ospitalità tra i cittadini, scolaresche e piccoli commercianti di servizio.

## 2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 2.1. Oggetto dell'appalto

1. L'appalto ha per oggetto l'ideazione e realizzazione di servizi di formazione e sensibilizzazione in materia di miglioramento della qualità dei servizi tra le diverse componenti della catena del valore nel turismo.
2. L'aggiudicazione sarà effettuata sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ex art. 95, comma 2, del D.Lgs 50/2016 (di seguito Codice).
3. L'importo a base d'appalto ammonta a legge. Il prezzo è comprensivo di tutti gli oneri a carico dell'affidatario per l'esecuzione dei complessivi € 309.378,00 (trecentonovetrecentosettantotto/00) oltre I.V.A., come per servizi affidati con il presente appalto. I costi della sicurezza sono pari a zero, trattandosi di servizi di natura intellettuale ai sensi dell'art. 26, comma 3 bis, del D. Lgs n. 81/2008.
4. Il servizio oggetto del presente appalto è finanziato dalle risorse attestate al Progetto regionale di Eccellenza per il rilancio della competitività turistica italiana denominato “SASSI che il mare ha consumato... – Cultura Saperi, Sole e Mare della Basilicata” di cui alle DGR n. 537/2011 e successive DGR n. 327/2012 e n. 991/2012, cofinanziato ai sensi dell'art. 1, comma 1228, legge 27 dicembre 2006, n. 296 modificato dall'art. 18 della Legge 18 giugno 2009, n. 69, attraverso la Linea 1 “Progetto qualità”.
5. La competenza del presente appalto è in capo al Dipartimento Presidenza – Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale.
6. La Stazione Appaltante si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio, di non affidare il servizio ad alcun concorrente, come pure di affidare il servizio anche nel caso in cui sia pervenuta una sola offerta giudicata conveniente.

### 2.2. Caratteristiche e contenuti del servizio

1. Il servizio in appalto, della durata di mesi 3, si articola nelle seguenti Linee di attività:
  - Linea di attività n. 1 – “Servizi di formazione”, rivolta a operatori sia pubblici che privati;
  - Linea di attività n. 2 – “Ideazione di linee guida per un “Programma di miglioramento continuo della qualità”;
  - Linea di attività n. 3 – “Azioni di sensibilizzazione”;
2. La Linea di attività n. 1 – “Servizi di formazione” è finalizzata all'ideazione e attuazione di:
  - a) un progetto formativo sperimentale, replicabile su scala più vasta, per operatori turistici, sia privati che pubblici. Il progetto dovrà consistere in:
    - i. cinque sessioni formative rivolte a un massimo di 75 persone tra operatori turistici, culturali ed enogastronomici, operanti sia nel pubblico che nel privato. Ogni sessione formativa sarà composta da massimo 15 partecipanti e per ognuna di essa è previsto un percorso completo di formazione in aula per 42 ore complessive, distribuite in tre giornate continuative al mese in un arco temporale di due mesi;

- ii. almeno il 50% dei partecipanti deve essere rappresentato dalla componente privata. In ogni caso, tutte le componenti della filiera turistica pubblica e privata devono essere rappresentate.  
Ogni aula deve assicurare la massima integrazione tra le diverse componenti della filiera;
- iii. ciascuna sessione dovrà prevedere almeno 9 moduli formativi, focalizzati sulle seguenti tematiche obbligatorie:
  - 1. "itinerari turistici da percorso a prodotto";
  - 2. "networking marketing per il turismo: l'importanza della rete e della collaborazione";
  - 3. "progettare e organizzare una destinazione e un'offerta turistica di successo";
  - 4. "best practice su sistemi di miglioramento continuo della qualità nella filiera turistica";
  - 5. "sistema delle imprese e destinazioni di qualità";
  - 6. "impatto della qualità sul sistema competitivo";
  - 7. "web marketing e social influencer";
  - 8. "posizionamento competitivo";
  - 9. "destination experience";

Le fasce di utenza da coinvolgere comprendono le seguenti macro – categorie:

- i. operatori turistici, della cultura e dello spettacolo e dei servizi complementari di supporto al turismo, purché dipendenti/titolari di unità locale allocata sul territorio della Regione Basilicata;
- ii. Pro Loco e Gruppi di azione locale (GAL);
- iii. funzionari pubblici impegnati nelle attività di sviluppo del settore turismo, della cultura e degli uffici IAT di ambito regionale (ad esempio, Regione Basilicata, Enti locali e Unioni di Comuni, APT, C.C.I.A.A., ecc.).

I partecipanti al progetto formativo saranno individuati a cura dell'Ufficio Sistemi Culturali e Turistici. Cooperazione internazionale – Dipartimento Presidenza della Giunta attraverso inviti rivolti:

- i. alle principali organizzazioni di categoria, Unpli e Gal, per ciò che attiene la componente privata;
- ii. agli enti locali, ed a quelli di cui al precedente punto iii, relativamente alla componente pubblica.

I suddetti partecipanti saranno preferibilmente scelti tra operatori privati e pubblici presenti negli ambiti territoriali della Basilicata a maggior vocazione turistica, sia per maggior insistenza di posti letto sia per importanza e rilevanza di flussi turistici, nonché per la maggior presenza di attrattori turistico – culturali, ambientali ed enogastronomici. Resta a carico dell'aggiudicatario la scelta e il nolo delle aule necessarie per lo svolgimento delle sessioni formative, fermo restando i seguenti ambiti territoriali:

- 1. Città di Potenza;
- 2. Città di Matera;
- 3. Costa Ionica (Bernalda, Nova Siri, Pisticci, Policoro, Rotondella e Scanzano);
- 4. Costa Tirrenica (Maratea);
- 5. Vulture (Melfi, Monticchio Laghi, Rionero e Venosa);

Sulla base dell'ipotesi del percorso formativo, sono stati previsti, in strutture alberghiere di categoria non inferiore a tre stelle:

- n. 4 pernottamenti per ciascuno dei 75 partecipanti;
- n. 8 pernottamenti per il coordinatore;

- n. 8 pernottamenti per ciascuno dei sei esperti senior;
- n. 6 pernottamenti per ciascuno dei cinque junior;
- n. 4 pernottamenti per ciascuno dei cinque testimonial;
- pasti per ciascuno dei suddetti soggetti per il periodo di permanenza inteso dal pranzo del giorno di arrivo sino al pranzo del giorno di partenza.

- b) un progetto formativo volto a far conoscere e sperimentare ai partecipanti le migliori e più innovative esperienze certificate di percorsi di miglioramento continuo della qualità dei servizi, attraverso site visit. Il progetto dovrà consistere nell'organizzazione e gestione di almeno una site visit per ciascuna sessione formativa (aula) in Italia o all'Estero della durata di due giornate continuative, al netto del viaggio A/R e al di fuori delle 42 ore d'aula previste, con costi interamente a carico del budget di gara e comunque nell'arco temporale dei due mesi previsti per lo svolgimento delle sessioni formative.

La site visit sarà liberamente proposta dal concorrente in sede di offerta, tuttavia sono stati previsti, in strutture alberghiere di categoria non inferiore a tre stelle:

- n. 2 pernottamenti per ciascuno dei 75 partecipanti;
- n. 2 pernottamenti per il coordinatore;
- n. 2 pernottamenti per ciascuno dei 5 esperti senior;
- n. 2 pernottamenti per ciascuno dei 5 junior;

3. La Linea di attività n. 2 – Ideazione di linee guida per un “Programma di miglioramento continuo della qualità” è finalizzata alla:

- a) ideazione di linee guida per un “Programma di miglioramento continuo della qualità” delle varie componenti della catena del valore, da mettere a disposizione di imprese del settore e pubbliche amministrazioni, ai fini di una volontaria implementazione nella propria organizzazione di sistemi di sviluppo continuo e di controllo della qualità.

4. La Linea di attività n. 3 – “Azioni di sensibilizzazione”, che si svolgerà nell'arco temporale di attuazione del servizio generale oggetto della gara, è finalizzata alla:

- a) ideazione e attuazione di un progetto volto a sensibilizzare la popolazione locale sull'importanza dei valori dell'accoglienza, dell'ospitalità e del senso civico di appartenenza al territorio, nonché sulle opportunità di sviluppo connesse alla valorizzazione del patrimonio culturale, naturale e paesaggistico, attraverso:

- i. n. 5 seminari focalizzati sulla cultura dell'accoglienza e rivolti a cittadini e operatori del commercio affinché sviluppino competenze tali da divenire “narratori del territorio”;
- ii. n. 1 campagna di divulgazione innovativa focalizzata sul valore dell'accoglienza turistica di qualità;
- iii. n. 2 giornate divulgative di lancio e presentazione dei risultati.

- b) Ideazione e attuazione di cinque “mini corsi”, da ambientare negli ambiti territoriali indicati nel precedente capitolo 2.2 comma 2, lettera b, finalizzati ad ampliare le competenze linguistiche di base di operatori del commercio, vigili urbani, operatori di servizi turistici. L'attività prevede il coinvolgimento di massimo 75 unità (15 per ogni ambito, individuati direttamente dall'operatore economico aggiudicatario) e consisterà nell'apprendimento di “mini lingua”, da intendersi come lo studio delle frasi standard più comuni nella lingua inglese, nell'ottica di fornire le prime informazioni a turisti stranieri. I corsi, articolati su due giornate per ogni ambito territoriale, dovranno essere attuati nell'arco temporale di attuazione del servizio generale oggetto della gara, con costi di nolo aula, materiale d'aula e docenza madrelingua a carico dell'importo a base d'asta.

Le attività di sensibilizzazione dovranno coinvolgere l'intero territorio lucano, anche se per aree campione.

E' a carico dell'Appaltatore tutta la logistica necessaria per l'attuazione delle attività di cui alle precedenti Linee. In particolare, l'importo a base d'asta comprende:

- Personale gruppo di lavoro;
- Soggiorno partecipanti, aule formative e nolo aule e costi del materiale d'aula;
- Docenza e nolo aule per corsi di "mini lingua" e costi del materiale d'aula;
- Site-visit;
- Ideazione e realizzazione di azioni di sensibilizzazione e ideazione "Linee guida qualità";
- Giornate di presentazione delle attività e presentazione dei risultati con pubblicazione report finali;
- Assicurazioni e ogni qualsiasi altro costo inerente le attività contemplate nelle precedenti Linee.

Si riporta di seguito una tabella riassuntiva dell'oggetto del servizio:

LINEA DI ATTIVITÀ	TIPOLOGIE	INDICATORI DI RIFERIMENTO	RISULTATI STIMATI
Linea n. 1 "Servizi di formazione", rivolta a operatori sia pubblici che privati	Organizzazione e gestione sessioni formative	Sessioni formative	5 sessioni per ≤ 75 partecipanti; ogni sessione con ≤ 15 partecipanti
		Moduli formativi	≥ 9 moduli per ciascuna sessione focalizzati sulle tematiche indicate come obbligatorie
		Ore d'aula	42 per aula
		Site visit	≥ 1 per ogni sessione formativa di almeno due giorni al netto del viaggio A/R
Linea n. 2 "Ideazione, di linee guida per un "Programma di miglioramento continuo della qualità"	Ideazione e realizzazione Linee guida	Linee guida	predisposizione linee guida per settore ricettività, ristorazione, uffici informazione turistica, gestione servizi culturali
Linea n. 3 "Azioni di sensibilizzazione"	Ideazione e attuazione di un progetto sul tema della "qualità dell'accoglienza"	Incontri e seminari sulla cultura dell'accoglienza	n. 5 incontri e seminari di sensibilizzazione sulla cultura dell'accoglienza dislocati sul territorio rivolti a cittadini, operatori del commercio, finalizzati a sviluppare competenze di

LINEA DI ATTIVITÀ	TIPOLOGIE	INDICATORI DI RIFERIMENTO	RISULTATI STIMATI
			"narratori del territorio"
		Comunicazione e divulgazione	n. 1 campagna innovativa di divulgazione focalizzata sul valore della accoglienza turistica di qualità
		Eventi collegati	n. 2 giornate divulgative: lancio e presentazione risultati
	Ideazione e attuazione di corsi per apprendimento di "mini lingua"	Corsi di "mini lingua"	n. 1 mini corso della durata di n. 2 giorni per ciascun ambito territoriale (totale n. 5 mini corsi)

### 2.3. Gruppo di lavoro e profili

1. L'Appaltatore si impegna a garantire la disponibilità costante di un gruppo di lavoro coerente con le esigenze dei servizi richiesti dal presente capitolato di gara, per due mesi a partire dalla stipula del contratto ovvero, laddove ricorrano i presupposti in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del Codice, dall'avvio dell'attività nelle more della stipula contrattuale. Si specifica che per il coordinatore, secondo le specificazioni di seguito riportate, l'Appaltatore dovrà prevedere la disponibilità costante per mesi 3. Il suddetto gruppo di lavoro, diviso per livello di professionalità, dovrà essere composto almeno da:
  - 1 coordinatore con funzioni di supervisione metodologica e consulenza scientifica, con 10 anni di esperienza nella gestione di attività formative in ambito turistico, che dovrà garantire un impegno di almeno 20 gg/uomo nell'arco di tre mesi;
  - 2 esperti con 5 anni di esperienza in materia di sviluppo di prodotti turistici, progettazione integrata, destination management, offerte turistiche integrate, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 13gg/uomo ciascuno in attività formative nell'arco di due mesi.
  - 2 esperti con 5 anni di esperienza in materia di implementazione e sviluppo di strategie di comunicazione e social marketing, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 13gg/uomo ciascuno in attività formative nell'arco di due mesi;



- 2 esperti con 5 anni di esperienza in materia di percorsi di miglioramento continuo della qualità in ambito turistico, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 13gg/uomo ciascuno in attività formative nell'arco di due mesi;
  - 1 esperto con 5 anni di esperienza in materia di sviluppo di programmi volontari di miglioramento continuo della qualità in ambito turistico, che dovrà garantire un impegno di almeno 5gg/uomo nell'arco di due mesi per ideazione "linee guida qualità";
  - 1 esperto con 5 anni di esperienza in materia di sviluppo di campagne promo pubblicitarie attraverso mezzi tradizionali e digitali, che dovrà garantire un impegno di almeno 10gg/uomo nell'arco di due mesi per azioni di sensibilizzazioni;
  - 5 junior con 1 anno di esperienza nella gestione e monitoraggio, reportistica, assistenza d'aula e di attività formative, che dovranno garantire ciascuno un impegno di almeno 10gg/uomo ciascuno in attività formative nell'arco di due mesi.
  - 1 junior madre lingua inglese con 2 anni di esperienza di insegnamento con tecniche di apprendimento veloce, che dovrà garantire un impegno di almeno 10gg/uomo nell'arco di due mesi per corsi di "mini lingua".
2. I componenti del gruppo di lavoro devono possedere titoli professionali idonei a garantire la migliore realizzazione dei servizi e dovranno documentare l'esperienza nel campo oggetto del loro specifico intervento.
  3. Il gruppo di lavoro è integrato da 5 testimonial, scelti dall'Appaltatore. Tali risorse esporranno le proprie esperienze di successo in materia di implementazione di sistemi di qualità dei servizi turistici e si confronteranno con i partecipanti alle sessioni formative in aula o durante le site visit.
  4. Fermo quanto sopra, la dimensione e la composizione specifica del gruppo di lavoro sono rimesse alla progettazione dei concorrenti anche con elementi migliorativi.
  5. Non è ammesso il cumulo dei profili da parte di una stessa persona.
  6. In corso di rapporto, nessuna variazione del personale indicato in offerta sarà consentita se non previo benestare della Stazione Appaltante e su motivata istanza dell'Appaltatore.
  7. Per quanto concerne la figura del coordinatore, tale benestare sarà rilasciato solo quando la necessità della sostituzione risulti del tutto indipendente dalla volontà dell'Appaltatore.

#### **2.4. Durata del servizio**

1. La durata del servizio è fissata in tre mesi (compreso il periodo di rendicontazione ad opera del coordinatore) consecutivi decorrenti dalla sottoscrizione del contratto che avverrà nei termini e nelle modalità previsti dal Codice. E' espressamente escluso ogni rinnovo tacito.
2. L'appalto prevede un unico lotto, in quanto non si ravvisano frazioni dello stesso che abbiano una funzionalità tale che ne consenta l'autonoma fruizione. Infatti, il valore e l'utilità dello stesso emerge solo se le singole parti che lo compongono vengono unitariamente considerate. A tal proposito, la valorizzazione della natura funzionale del lotto, ha il pregio di favorire l'efficienza e l'economicità dell'appalto, perché evita, qualora non fosse completata una frazione dello stesso, uno spreco di risorse economiche e un danno per l'erario. Pertanto, visti i termini di esecuzione e la natura dei servizi da erogare, strettamente connessi tra di loro, l'appalto non è suddiviso in lotti.

#### **2.5. Osservanza di leggi, decreti e regolamenti**

1. Oltre a quanto previsto dal presente Capitolato e per quanto con esso non in opposizione, rimane espressamente convenuto che sono da applicarsi all'appalto di cui trattasi tutte le leggi e i regolamenti nel testo vigente alla data del presente appalto, in materia di contrattualistica pubblica.

2. Sono altresì applicabili, a tutti gli effetti, le eventuali altre Leggi e Regolamenti che dovessero essere emanati durante l'erogazione dei servizi, da quanti possano averne merito.
3. La Stazione Appaltante, in caso di accertate inadempienze da parte dell'Appaltatore, si riserva il pieno diritto di sospendere in tutto o in parte i pagamenti maturati, fino a quando l'Appaltatore medesimo non avrà soddisfatto, nella maniera più completa, gli obblighi assunti.

## **2.6. Direttore dell'esecuzione**

1. Ai sensi dell'art. 101 del Codice, il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'esecutore è verificato attraverso il direttore dell'esecuzione.
2. L'Appaltatore dovrà eseguire scrupolosamente, nell'espletamento dei servizi, gli ordini che gli verranno impartiti dal direttore dell'esecuzione.

## **2.7. Modalità di erogazione del servizio**

1. I servizi in oggetto saranno erogati secondo le modalità indicate nell'offerta tecnica e nel cronoprogramma che il concorrente avrà presentato in sede di partecipazione alla gara in funzione di ogni singolo obiettivo che la Stazione Appaltante contraente si prefigge di conseguire, così come enunciati nella premessa e nel precedente capitolo 2.2.
2. L'Appaltatore dovrà assicurare il monitoraggio delle attività formative e di sensibilizzazione e fornire alla Stazione Appaltante tutti i dati e le informazioni necessarie per valutare i risultati delle azioni messe a bando. Pertanto, la Stazione Appaltante, attraverso un funzionario regionale appositamente nominato, monitora e valuta l'efficacia e l'efficienza delle azioni di formazione e sensibilizzazione realizzate, attraverso strumenti di monitoraggio quali:
  - questionari "face to face";
  - indici di partecipazione ai percorsi formativi e alla/e site/visit;
  - indici di partecipazione alle attività di sensibilizzazione.
3. L'Appaltatore dovrà rendere possibile il confronto con i dati previsionali indicati nell'offerta tecnica e nel cronoprogramma e dovrà certificare la reale partecipazione alle attività formative, nel rispetto del calendario, contestando, in favore della Stazione Appaltante, eventuali incongruenze con quanto previsto, nonché ogni eventuale anomalia nello svolgimento delle attività.
4. L'appaltatore dovrà predisporre un collegamento con la Stazione Appaltante, e in ogni caso sarà necessario uno stretto coordinamento tra il responsabile del progetto e il Committente.
5. A tale scopo verranno programmati incontri periodici sull'avanzamento delle attività, con cadenza quindicinale, nel corso dei quali l'operatore economico dovrà presentare una relazione che, in ottemperanza al cronoprogramma, individui e descriva dettagliatamente l'andamento delle attività.
6. L'Appaltatore ha l'obbligo di attenersi, durante la realizzazione del servizio oggetto della gara, alle direttive che saranno impartite dalla Stazione Appaltante e di accettare, in ogni momento, verifiche sull'andamento dello stesso.
7. Al termine dell'attività di formazione e di sensibilizzazione, l'Appaltatore dovrà fornire alla Stazione Appaltante il resoconto complessivo dei risultati quantitativi effettivamente generati e dovrà offrire la collaborazione eventualmente necessaria per consentire alla Stazione Appaltante la verifica di regolarità e buona esecuzione del servizio.
8. Con la realizzazione del progetto da parte dell'Appaltatore, la Regione Basilicata acquista la proprietà piena ed esclusiva di tutto il materiale realizzato (relazioni, materiale di studio ed eventuali registrazioni in aula, slide, materiale informativo ecc.) e di tutti i diritti che ne derivano.

9. L'Appaltatore riconosce alla Regione Basilicata, in qualità di editore del materiale d'aula e divulgativo realizzato, il diritto alla loro tutela, utilizzazione e sfruttamento economico. L'Appaltatore stesso assume la responsabilità piena ed esclusiva nei confronti dei terzi che dovessero rivendicare su parti e/o elementi del progetto diritti d'autore.
10. L'Appaltatore non potrà utilizzare per sé, né fornire a terzi, documenti, prodotti, dati e informazioni relativi alle attività oggetto di contratto o utilizzare gli stessi, in misura anche parziale, senza il preventivo assenso scritto della Regione Basilicata.

## **2.8. Obblighi dell'Appaltatore**

1. L'appaltatore ha l'obbligo di:
  - a) assicurare il raggiungimento degli obiettivi, pur in presenza di eventuali variazioni del contesto di riferimento;
  - b) garantire i tempi di attuazione così come previsti nel precedente capitolo 2.4;
  - c) garantire l'esecuzione delle attività previste dall'incarico in stretto contatto con la competente struttura della Regione, secondo i tempi, le modalità e le esigenze da questa manifestati;
  - d) non far uso, né direttamente, né indirettamente per proprio tornaconto o per quello di terzi, del mandato affidato e delle informazioni di cui verrà a conoscenza in relazione a esso, e ciò anche dopo la scadenza del contratto;
  - e) garantire in ogni momento la disponibilità di risorse professionali che possano coprire l'intera gamma di attività di competenza;
  - f) non modificare il gruppo di lavoro e non sostituirne i componenti nel corso dell'esecuzione del servizio, se non per cause di forza maggiore riconducibili a motivazioni oggettive e comunque a seguito di una procedura concordata con la Stazione Appaltante secondo quanto previsto precedentemente;
  - g) l'Appaltatore si obbliga a inserire in qualunque materiale editoriale, il logo della Regione Basilicata;
  - h) l'Appaltatore si obbliga a ottemperare, nei confronti del proprio personale, a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
  - i) l'Appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti impiegati nelle prestazioni oggetto del presente capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni stesse e, in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato con la categoria applicabile nelle località.

## **2.9. Esecuzione del servizio**

1. Una volta avviato il lavoro, l'Appaltatore eseguirà le attività coerentemente con quanto previsto nel presente Capitolato e nel cronoprogramma.

## **2.10. Approvazione dei risultati**

1. I documenti prodotti dall'Appaltatore saranno sottoposti a verifica da parte della Stazione Appaltante la quale comunicherà formalmente all'Appaltatore, entro 5 giorni lavorativi, eventuali rilievi sui documenti.

2. Trascorso tale termine, ove non diversamente stabilito, i documenti si intenderanno implicitamente approvati.
3. L'Appaltatore dovrà, nei 5 giorni lavorativi successivi alla comunicazione, provvedere alla consegna di documenti aggiornati che devono recepire le eventuali osservazioni della Stazione Appaltante. In caso di mancata approvazione dei risultati da parte della Stazione Appaltante, si applicano le penalità di cui al successivo capitolo 2.18.

### 2.11. Modalità di pagamento

1. Il pagamento del servizio oggetto del presente capitolato, avverrà nelle seguenti modalità:
  - il 50% dell'importo di aggiudicazione al termine del primo mese di attività, come da cronoprogramma/offerta tecnica, tenuto conto delle relazioni di cui al precedente capitolo 2.7;
  - il saldo ad avvenuta rendicontazione.

### 2.12. Gestione del servizio

1. L'esecuzione e la gestione del servizio devono avvenire secondo le prescrizioni del Progetto, oltre che in relazione all'offerta tecnica e al cronoprogramma

### 2.13. Criteri di valutazione: offerta tecnica ed economica

1. La valutazione da parte della Commissione Giudicatrice, sarà effettuata prevedendo l'attribuzione di massimo 100 punti, distribuiti sulla base dei seguenti elementi:
  - a) offerta tecnica: punti 80/100;
  - b) offerta economica: punti 20/100
2. Si riporta di seguito la griglia di valutazione.

CRITERI	SUB-CRITERI	PUNTEGGIO	PUNTEGGIO TOTALE
Completezza e chiarezza del progetto	-	5	5
Ecosostenibilità nelle soluzioni offerte rispetto al servizio in appalto	-	5	5
Linea di intervento n. 1	Efficacia progetto piano formativo	10	40
	Curricula gruppo di lavoro	10	
	Curricula testimonial	5	
	Significatività delle site/visite in relazione agli obiettivi del servizio in gara	5	
	Pernottamenti in hotel di categoria superiore a 3 *** per periodo di formazione	5	
	Pernottamenti in hotel di categoria superiore a 3 *** per site-visit	5	

CRITERI	SUB-CRITERI	PUNTEGGIO	PUNTEGGIO TOTALE
Linea di intervento n. 2	Formulazione di linee guida per ogni possibile componente della catena del valore turistico	5	10
	Modalità di fruizione delle linee guida	5	
Linea di intervento n. 3	Modalità di diffusione della campagna di sensibilizzazione	10	20
	Focalizzazione della campagna di sensibilizzazione	5	
	Metodologia innovativa apprendimento mini lingua	5	

#### 2.14. Interpretazione del contratto e del capitolato

1. In caso di discordanza tra i vari elaborati di progetto vale la soluzione più aderente alle finalità per le quali il servizio è stato progettato e, comunque, quella meglio rispondente ai criteri di ragionevolezza e di buona tecnica esecutiva.
2. In caso di norme del presente Capitolato tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione, in primo luogo, le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali; in secondo luogo, quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari oppure all'ordinamento giuridico; in terzo luogo, quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.
3. L'interpretazione delle clausole contrattuali, così come delle disposizioni del presente Capitolato, è fatta tenendo conto delle finalità del contratto e dei risultati ricercati; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli articoli da 1362 a 1369 del codice civile.

#### 2.15. Documenti che fanno parte del contratto

1. Fanno parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto, ancorché non materialmente allegati:
  - a) il presente Capitolato;
2. Sono contrattualmente vincolanti tutte le leggi e le norme vigenti in materia di lavori pubblici e in particolare:
  - a) il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
  - b) il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, con i relativi allegati.

#### 2.16. Disposizioni particolari riguardanti l'appalto

1. La sottoscrizione del contratto da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione anche dei suoi allegati, della legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di lavori pubblici, nonché alla completa accettazione di tutte le norme che regolano il presente appalto, e del progetto per quanto attiene alla sua perfetta esecuzione.

### **2.17. Fallimento dell'Appaltatore**

1. In caso di fallimento dell'Appaltatore, la Stazione Appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dagli artt. 108 e 110 del Codice.
2. Qualora l'esecutore sia un raggruppamento temporaneo, in caso di fallimento dell'impresa mandataria o di un'impresa mandante, trova applicazione l'art. 48, commi 17 e 18, del Codice.

### **2.18. Penali in caso di ritardo**

1. Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto al termine ultimo di erogazione del servizio verrà applicata una penale pari all'1‰ per mille dell'importo contrattuale.
2. La penale sarà contabilizzata in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di ritardo.
3. L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10% dell'importo contrattuale al netto dell'IVA; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale trova applicazione il successivo capitolo 2.19 del presente capitolato.
4. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati all'Appaltatore per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto. L'Appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Direttore dell'esecuzione del contratto nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Regione Basilicata ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.
5. Nel caso di applicazione delle penali, la Regione Basilicata provvederà a recuperare l'importo sulle relative fatture, ovvero, in alternativa, a incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

### **2.19. Risoluzione del contratto per mancato rispetto dei termini**

1. L'eventuale ritardo imputabile all'Appaltatore nel rispetto dei termini per l'ultimazione del servizio, superiore a 15 giorni, produce la risoluzione del contratto, a discrezione della Stazione Appaltante e senza obbligo di ulteriore motivazione, ai sensi dell'articolo 108 del Codice.
2. La risoluzione del contratto trova applicazione dopo la formale messa in mora dell'Appaltatore con assegnazione di un termine per compiere il servizio e in contraddittorio con il medesimo Appaltatore.
3. Sono dovuti dall'Appaltatore i danni subiti dalla Stazione Appaltante in seguito alla risoluzione del contratto, comprese le eventuali maggiori spese connesse al completamento del servizio affidato a terzi.
4. Per il risarcimento di tali danni la Stazione Appaltante può trattenere qualunque somma maturata a credito dell'Appaltatore in ragione del servizio effettuato nonché rivalersi sulla garanzia fideiussoria.

### **2.20. Cessione del contratto e cessione dei crediti**

1. È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma salvo quanto previsto nell'articolo 106 del Codice, ogni atto contrario è nullo di diritto.
2. È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 106, comma 13, del Codice e della legge 21 febbraio 1991, n. 52, a condizione che il cessionario sia un istituto bancario

o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia e che il contratto di cessione, in originale o in copia autenticata, sia trasmesso alla Stazione Appaltante prima o contestualmente al certificato di pagamento sottoscritto dal R.U.P.

### **2.21. Subappalto**

1. Non è previsto il subappalto.

### **2.22. Tracciabilità dei pagamenti**

1. L'Appaltatore, ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 a pena di nullità assoluta del contratto, si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ai sensi dell'art. della legge n. 3 136/2010 l'aggiudicatario deve dichiarare alla stazione appaltante il numero di conto corrente bancario o postale dedicato, anche in forma non esclusiva all'appalto, indicando altresì le generalità e il codice fiscale delle persone autorizzate a operare sul conto.
3. Tutti i movimenti di denaro, riferiti all'appalto, in entrata e in uscita, devono essere registrati su detti conti e riportare il codice identificativo dell'appalto (CIG 6912659AA8), fatto salvo quanto previsto dalla legge sopra riportata.
4. Qualora si verifichi che qualsiasi transazione finanziaria sia stata effettuata non in linea con le presenti clausole contrattuali, o in contrasto con la Legge 136/2010, il contratto è da considerarsi nullo e in automatico può essere risolto unilateralmente dalla Stazione Appaltante incamerando la cauzione definitiva, fatto salvo qualsiasi ulteriore azione di risarcimento.