



CITTA' DI TRICASE

Provincia di Lecce

AVVISO ESPLORATIVO FINALIZZATO ALL'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE E PROPOSTE PER LA GESTIONE DELL'INFOPOINT TURISTICO DEL COMUNE DI TRICASE

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

RICHIAMATA la deliberazione n 43 del 03/03/2022 con la quale la Giunta comunale, richiamato l'art. 5 delle Linee Guida, recante la disciplina delle modalità di gestione dove espressamente viene previsto che la attività di informazione e accoglienza turistica svolte negli Uffici Infopoint della rete regionale possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate ad associazioni, società, consorzi o cooperative, che svolga tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionate nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici nonché in materia di trasparenza della P. A. e di prevenzione della corruzione e considerato, altresì, che la carenza di risorse umane proprie dell'Ente non consente l'espletamento del servizio con personale interno ed inoltre che tale situazione non consente di garantire la custodia, l'assistenza e il supporto durante le manifestazioni organizzate dalla stessa Amministrazione o da privati nel Palazzo Gallone, con il rischio di pregiudicare l'utilizzo, impedendo, quindi, alla collettività di fruire di tale prestigioso contenitore culturale, ha espresso indirizzo al Responsabile del Settore Amministrazione Generale e Servizi al Cittadino per l'avvio di una manifestazione di interesse, con successivo avviso pubblico, rivolta a tutte le Associazioni che operano nel campo culturale e turistico per lo svolgimento del servizio come innanzi descritto ;

VISTO l'art. 36, c. 2, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", che prevede che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici;

RICHIAMATE le Linee Guida ANAC recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" approvate dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1097 del 26 ottobre 2016, aggiornate con la delibera n. 206 del 1 marzo 2018, che prevedono la facoltà per le stazioni appaltanti di acquisire informazioni, dati, documenti volti a identificare le soluzioni presenti sul mercato per soddisfare i propri fabbisogni.

VISTO altresì il Decreto legge n. 76/2020, convertito in legge n. 120/2020 oggi modificato ed integrato dall'articolo 51 del decreto-legge n. 77/2021 cd. "Decreto Semplificazioni bis" che prevede l'affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro e per servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 139.000 euro.

In esecuzione della Determinazione Dirigenziale che approva il presente documento adottata sulla scorta degli indirizzi espressi con deliberazione G.C. n. 43 del 03/03/2022:

AVVISA

che il Comune di Tricase intende procedere all'affidamento del servizio di Gestione dell'InfoPoint Turistico ai sensi dell'art. 36, co. 2, lettera a del D. Lgs. N. 50 del 2016 e s.m.i. e a tal fine pubblica il presente avviso esplorativo diretto all'acquisizione di proposte da parte del maggior numero di operatori del settore. Tale indagine non vincola in alcun modo l'amministrazione.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente avviso sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti della Città di Tricase in tutte le fasi dell'esperienza turistica in linea con gli obiettivi del Piano Strategico Regionale del Turismo e con le strategie di marketing adottate da Puglia promozione.

Ciascun Info-Point turistico promuove le identità locali e fornisce informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur).

L'Ufficio Info-Point deve:

- garantire il servizio di accoglienza, assistenza ed informazione turistica finalizzata a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia;
- erogare le informazioni turistiche al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia;
- garantire la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office.
- rilevare i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla soddisfazione degli utenti connessa alla visita e gestire gli eventuali proposte o reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici;
- garantire supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici e privati;

Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

Le informazioni che gli Info-Point turistici possono erogare sono quelle riportate nella tabella A della Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale.

I servizi minimi che devono essere assicurati dall'erogatore del servizio nell'attività di front-office turistico dell'info-Point sono:

- Attività ed iniziative di competenza degli uffici Infopoint in coerenza con le linee guida regionali in materia di valorizzazione del patrimonio storico, della promozione turistica del territorio, della pubblicazione e divulgazione delle realtà turistico - ricettive presenti sul territorio, organizzazione di visite guidate sul territorio comunale ecc.;
- Promozione di pacchetti turistici di valorizzazione ed integrazione dell'offerta territoriale;
- Attività di digital marketing e comunicazione;
- Informazione, accompagnamento, promozione e guida turistica;
- Supporto logistico alle iniziative culturali e ricreative da svolgersi all'interno del Palazzo Gallone ed attività di supporto ed assistenza agli eventi assicurando dal punto di vista logistico quanto necessario allo svolgimento degli stessi;
- Apertura chiusura degli ambienti e locali messi a disposizione;
- Verifica della funzionalità degli strumenti tecnici luci, microfoni, attrezzature varie;
- Vigilanza degli ambienti in occasione di mostre di vario genere;

Il servizio di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogato dall'Ufficio Info-Point turistico, deve essere svolto nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, uguaglianza e imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia. favorendo l'accesso alle informazioni anche da parte dei soggetti disabili attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali nel rispetto della normativa vigente in materia

L'aggiudicatario si impegna a contribuire, collaborando attivamente con gli uffici comunali, al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo. Si impegna altresì a garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio.

Tutti i dati raccolti devono essere regolarmente messi a disposizione del Comune di Tricase anche su formato digitale.

Attività e funzioni da svolgere

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il soggetto affidatario può svolgere le seguenti attività all'interno dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale:

Vendita al pubblico di prodotti promozionali del brand Puglia, solo se previamente e specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio per l'Agenzia Pugliapromozione l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

Le suddette attività di vendita devono:

- essere praticate nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- essere esercitate con gli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;

essere esercitate applicando prezzi di vendita del tutto allineati con i prezzi di mercato.

Reciproci Impegni

Il Comune di Tricase, quale committente del servizio, assume a proprio carico gli oneri relativi alla pulizia e alle utenze relative all'energia elettrica, telefonia/rete dati, acqua.

L'aggiudicatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute, deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro, risponde di eventuali danni derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo.

L'aggiudicatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale procurata nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

Durata dell'affidamento, periodo e modalità di svolgimento del servizio

La durata del presente affidamento è stabilita in anni due, a far data dalla sottoscrizione del contratto.

Il servizio come sopra descritto deve essere assicurato almeno secondo il seguente orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Info-Point sito in Piazza n. Pisanelli

•dal 1 aprile al 1 novembre compreso, feriali e festivi, per dieci ore giornaliere (dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 21.30);

•dal 2 novembre al 31 marzo, feriali e festivi, per sette ore giornaliere (dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30).

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere mediante semplice preavviso, l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie di cui al presente articolo sempre nell'ambito del monte ore di cui al presente avviso ovvero l'aggiunta di altri servizi connessi alla funzione turistica culturale. Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

2. LOCALI ED ATTREZZATURE

Il servizio dovrà essere svolto presso la sede dell'Ufficio Infopoint individuata presso la c. d. "Torre Piccola" e allestita in ottemperanza a quanto prescritto nelle Linee Guida Regionali ed è dotata di postazione allestita per le attività di front office dotata di scrivania con sedie, supporto informatico (pc, connessione internet, telefono, stampante, monitor etc).

3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Le proposte potranno essere presentate da Enti del Terzo Settore operanti nel campo oggetto dell'affidamento, in forma singola o associata ed in possesso dei seguenti requisiti:

- assenza di cause di esclusione dall'affidamento di contratti pubblici ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- essere in regola con il pagamento degli oneri previdenziali ed assistenziali previsti dalla

- legge;
- non avere contenziosi pendenti con il Comune di Tricase e non averne avuto negli ultimi 2anni;

Tutti i requisiti prescritti dovranno essere posseduti alla data di presentazione della proposta.

4. IMPORTO DEL SERVIZIO

Ammontare della gara € 19.500,00 annui oltre IVA se ed in quanto dovuta, ed è quindi pari ad € 39.000,00 IVA esclusa per l'intero biennio.

5. CARATTERISTICHE E PRESENTAZIONE DELLE PROPOSTE

La proposta progettuale dovrà essere redatta a cura del proponente , in massimo 10 pagine, font Arial, dimensione 12, interlinea 1,5 e dovrà riportare l'ipotesi organizzativa per l'espletamento dei servizi richiesti, includendo eventuali proposte migliorative.

6. VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE

Le proposte pervenute saranno esaminate dalla Dirigente responsabile e da apposita commissione che valuteranno le medesime tenendo conto dei seguenti criteri di massima:

- congruità e rispondenza alle esigenze e alle finalità del servizio;
- sostenibilità tecnico-gestionale;
- comprovate capacità professionali del soggetto proponente, desumibile dal curriculum del soggetto proponente e dal curriculum professionale degli operatori individuati per l'espletamento del servizio sulla base delle caratteristiche quali:
 - Possesso per gli operatori addetti al servizio della qualifica di guida turistica, di accompagnatore turistico,
 - adeguata qualificazione (almeno diploma di scuola secondaria superiore);
 - conoscenza, con relativa attestazione, di almeno due lingue straniere tra cui una obbligatoriamente tra inglese, francese;
 - competenze informatiche e telematiche;
 - conoscenza dei principali servizi turistici (mezzi di trasporto, strutture ricettive, ecc.);
 - conoscenza storica, artistica, enogastronomica e culturale del territorio di Tricase e di quello regionale.

In sede di valutazione delle proposte, verranno considerati come elementi qualificanti gli aspetti migliorativi posseduti quali ad esempio:

- n. di operatori in possesso della qualifica di “guida turistica” professionale;
- le conoscenze linguistiche aggiuntive;
- il possesso di titoli accademici o di titoli professionali o qualifiche possedute dal soggetto proponente e dallo staff coinvolto;
- la proposta di attività ulteriori finalizzate al miglioramento del servizio ed alla promozione e valorizzazione del territorio;

È fatta salva la facoltà del Comune di Tricase di non dar seguito all'affidamento del servizio o di procedere anche in presenza di una sola manifestazione di interesse.

La proposta presentata è vincolante per 90 giorni dalla scadenza del presente avviso. Il soggetto individuato assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s.m.i.

7. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

La documentazione comprensiva di:

- Allegato A – Modulo manifestazione di interesse debitamente sottoscritto dal soggetto proponente;
- Allegato B - Proposta progettuale;
- Copia del Documento di Identità in corso di validità del Soggetto Proponente;

potrà essere presentata via pec all'indirizzo protocollo.comune.tricase@pec.rupar.puglia.it oppure a mano o per raccomandata all'Ufficio Protocollo del Comune di Tricase, Piazza Pisanelli s.n.c. e riportare, quale oggetto della pec o dicitura sul plico: AVVISO ESPLORATIVO INFOPOINT TURISTICO Tricase, entro il giorno

31 maggio 2022 alle ore 12:00

Del giorno e ora di arrivo del plico farà fede esclusivamente il timbro apposto come ricevuta dall'Ufficio Protocollo, non il timbro postale.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità in merito a disguidi o disservizi inerenti alla ricezione dei plichi.

Tricase. 13 maggio 2022

Il Responsabile del Servizio
f. to Dott.ssa Maria Rosaria Panico