



COMUNE DI NOCI
CITTÀ METROPOLITANA DI BARI

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI ALL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA – INFOPOINT VIA CAPPUCCINI, 6

VISTA :

- La LEGGE REGIONALE N. 1 DEL 11-02-2002 REGIONE PUGLIA "Norme di prima applicazione dell'articolo 5 della legge 29 marzo 2001, n.135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese"
- La L.R. 28 dicembre 2012, n. 45, all'articolo 40 ha stabilito che le funzioni di informazione e di accoglienza turistica sono state trasferite, a far data dall'1 luglio 2013, ai Comuni.
- Delibera di Giunta n.55 del 20.03.2024 Promozione del Territorio e Turismo accessibile. Interventi a sostegno dell'offerta turistica locale e potenziamento della fruizione degli attrattori culturali. Atto di Indirizzo;

CONSIDERATO:

- Il Piano Strategico del Turismo della Regione Puglia che prevede tra gli interventi da attuare l'Azione "Riqualificazione del sistema di accoglienza turistica regionale" e "Accoglienza diffusa circuito Inpuglia365", contenuta nelle Schede e Azioni di Accoglienza turistica.

Art. 1

Oggetto

Oggetto della presente manifestazione di interesse è l'affidamento, per una durata di mesi 24 (ventiquattro) decorrenti dalla data di stipula del contratto, dei servizi di Informazione ed Accoglienza Turistica presso l'infopoint di via Cappuccini n. 6.

L'affidamento sarà a titolo **non oneroso** per il Comune di Noci e avverrà a favore del soggetto selezionato con la procedura indetta.

L'affidatario, quale unica controprestazione della Concessione, dovrà gestire funzionalmente, e sfruttare economicamente, i servizi in affidamento. In particolare dovrà:

- Programmare e realizzare l'offerta turistica attraverso un programma dettagliato di giornate, itinerari, finalizzati alla promozione del nostro territorio e delle sue attrattive ;
- Provvedere alla distribuzione materiale informativo;
- Organizzare visite guidate all'interno dell'itinerario urbano ed extraurbano e presso i siti di interesse storico-artistico e naturalistico del territorio;
- Prendere nota dei reclami presentati dai turisti attraverso apposita modulistica cartacea e/o digitale;
- Attività di monitoraggio dell'attività realizzate dal sistema locale di offerta turistica;
- Svolgere le attività richieste nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili

Art. 2

Servizi richiesti

Il servizio dovrà essere effettuato garantendo:

- l'apertura infopoint: venerdì 17.00-20.00, sabato e domenica, ponti e festivi dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 17.00 alle 20.00, durante gli eventi patrocinati dall'Amministrazione comunale;
- la disponibilità di una postazione per il facilitatore digitale - Rete dei Servizi di Facilitazione Digitale, progetto promosso dalla Regione Puglia e finanziato attraverso le risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), nell'ambito della misura nazionale 1.7.2.- in due giornate infrasettimanali;
- informazioni sulle risorse storico - artistiche e naturalistiche e sulle relative accessibilità, itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell'ambito di appartenenza, indicando orari e localizzazioni;
- informazioni generali sui servizi turistici dell'ambito di appartenenza con l'indicazione dei prezzi praticati;
- informazioni sulle strutture ricettive e informazioni relative anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- la distribuzione di materiale cartaceo o multimediale mirato a promuovere la località in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- l'assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva e dei servizi turistici per la predisposizione di itinerari di vista personalizzati, fornendo un'informazione imparziale;
- la pulizia ordinaria dei locali dell'Infopoint.

Art. 3

Personale

Nell'Infopoint deve essere assicurata la presenza di una o più figure addette allo svolgimento delle attività di front office e attività di animazione on-site (attività in loco o nelle vicinanze dell'infopoint) con competenze specifiche linguistiche, informatica, marketing territoriale, comunicazione digitale e/ social media, organizzazione di eventi.

Deve essere garantito almeno un operatore per tutta la durata dell'orario di apertura. Il gruppo di lavoro, inoltre, deve prevedere obbligatoriamente la presenza di almeno una guida/accompagnatore turistico abilitato dalla regione Puglia, riconosciuto ai sensi della Legge Regionale del 27 maggio 2016, n. 9. Il servizio della guida si intende su prenotazione e a tariffa stabilita dall'affidatario.

Art. 4

Comunicazione online e comunicazione off-line

Per soddisfare le richieste degli utenti, l'Affidatario dovrà dotarsi di canali di comunicazione online che intercetti e assista gli utenti in tempo reale. Una comunicazione off-line da realizzare attraverso materiali editoriali e promozionali. Materiale informativo e promozionale sempre aggiornato relativi a ricettività, infrastrutture, musei, trasporti, servizi turistici del Comune di Noci e dei comuni limitrofi.

Art. 5

Obblighi dell'affidatario

L'affidatario è tenuto:

1. A munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi che dovranno essere svolti, sollevando espressamente il Comune di Noci da ogni responsabilità conseguente alla gestione stessa;
2. A custodire l'ufficio di Via Cappuccini, 6 con tutte le attrezzature incluse;

3. A curare la perfetta pulizia dei locali;
4. A dotarsi di adeguata assicurazione a copertura di ogni rischio derivante dall'esercizio delle attività che intenderà svolgere;
5. A rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni;
6. A rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune imputabili al personale addetto, per conto dell' Affidatario, nel corso della gestione dei servizi turistici;
7. A informare tempestivamente il Comune di Noci per tutti gli avvenimenti che eccedono il normale funzionamento programmato;
8. A garantire una dotazione di personale così come previsto nell'art. 3;
9. Individuare tra il personale impiegato il soggetto incaricato del mantenimento dei collegamenti organizzativi, tecnici e operativi con il Comune;
10. A mettere a disposizione dell'Amministrazione, in forma gratuita, l'intero immobile o parte di esso per attività istituzionali o di servizio pubblico;
11. Adottare l'immagine coordinata concordata con l'Amministrazione comunale per tutte le attività realizzate;
12. Per le attività non in loco individuare il punto di localizzazione dell'infopoint come punto di partenza e/o punto di arrivo.

Art. 6

Obblighi del Comune di Noci

Il Comune di Noci assume a proprio carico le spese inerenti le seguenti utenze: illuminazione, acqua, riscaldamento.

Art. 7

Soggetti ammessi alla procedura

Sono ammessi a partecipare alla procedura di affidamento i seguenti soggetti:

- Associazioni;
 - Consorzi Turistici;
 - Agenzie di Viaggio;
 - Società di servizi Turistici;
 - Associazioni di Categoria di Settore;
- operanti nel settore oggetto dell'affidamento, in forma singola o associata ed in possesso dei seguenti requisiti:
- essere iscritti alla Camera di Commercio - Registro imprese, con oggetto sociale avente caratteristiche coerenti con quelle oggetto di affidamento; per le Associazioni o soggetti non tenuti all' iscrizione alla CCIAA occorre che lo Statuto o Atto Costitutivo preveda lo svolgimento di attività coerenti al presente affidamento; in caso di raggruppamento occorre che tale requisito sia in possesso di tutti i componenti dello stesso;
 - 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;
 - essere in possesso dei requisiti di capacità economico finanziaria secondo le previsioni di legge;
 - non avere contenziosi in corso con il Comune di Noci.

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

Art. 8

Termine e modalità di presentazione della manifestazione d'interesse

La manifestazione di interesse, presentata su modulo predisposto e allegato al presente avviso (Allegato A), dovrà essere redatta in lingua italiana, debitamente compilata e sottoscritta dal legale rappresentante.

Si precisa che detta manifestazione d'interesse dovrà pervenire esclusivamente via PEC, unitamente a copia del documento d'identità del dichiarante, entro e non oltre le **ore 13.00 del 15.04.2024**.

Nel messaggio l'oggetto deve riportare "MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI ALL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA – INFOPOINT VIA CAPPUCINI, 6". L'indirizzo PEC a cui inviare la richiesta è il seguente: **protocollo.comune.noci@pec.rupar.puglia.it**

Alla manifestazione di interesse dovrà essere allegata la proposta contenente le specifiche del servizio offerto, la descrizione del gruppo di lavoro, del piano di animazione e degli eventuali servizi aggiuntivi.

Art. 9

Procedura di selezione degli operatori economici

La valutazione delle offerte pervenute in data sopra indicata saranno valutate da apposita commissione, in conformità ai principi di trasparenza, economicità, tempestività, correttezza, non discriminazione, libera concorrenza, parità di trattamento e pubblicità dell'attività negoziale.

Criteri di valutazione

CRITERI	PUNTI
Organizzazione del servizio di informazione ed accoglienza valutata in termini di giorni ed orario di apertura dell'ufficio modello di strutturazione e gestione del servizio	MAX 25
Professionalità del personale impiegato – analisi dei curricula del personale richiesto	MAX 25
Piano di animazione e sostenibilità valutato in termini di modello di gestione delle attività di promozione e comunicazione, di sviluppo della rete territoriale di partenariato pubblico-privato, di sviluppo dei servizi, partenariati formalizzati da manifestazioni di interesse o lettere di intenti	MAX 25
Servizi aggiuntivi: Valutazione degli eventuali servizi aggiuntivi proposti in via addizionale a quelli minimi richiesti (itinerari turistici che il concorrente si impegna ad espletare; personale aggiuntivo rispetto a quello minimo richiesto; proposte di organizzazione di eventi culturali; utilizzo di mezzi di trasporto ecologici, ecc.)	MAX 25
TOTALE	MAX 100

Art. 10

Inadempienza. Diffida. Revoca.

Il Comune di Noci si riserva, espressamente, la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nei casi di:

a. Inosservanza, anche parziale o temporanea delle modalità di gestione e fornitura dei servizi indicati nel presente capitolato;

- b. Inosservanza delle norme di sicurezza e/o di igiene;
- c. Fatti e atti illeciti, penalmente e/o civilmente perseguibili, ovvero lesivi per l'immagine del Comune posti in essere o consentiti dall'Affidatario o dal suo personale addetto.

Art. 11

Divieto di subappalto, di sub concessione e di cessione di contratto

L'Affidatario non potrà modificare l'uso o sub appaltare la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato.

Art. 12

Risoluzione del contratto

Il presente contratto è risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, oltre che nelle ipotesi descritte negli articoli precedenti, anche per una sola delle seguenti cause:

- a. frode, negligenza grave, inadempienza degli obblighi contrattuali;
- b. mancanza o perdita dei requisiti morali e professionali necessari per il rilascio delle autorizzazioni d'esercizio;
- c. revoca e decadenza delle autorizzazioni d'esercizio.

La risoluzione del contratto avrà effetto dalla data in cui il Comune di Noci comunicherà all'Affidatario la propria volontà di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa. Il Comune di Noci si riserva la facoltà di revocare l'affidamento per motivi di pubblico interesse in qualsiasi momento e con preavviso da comunicare con lettera raccomandata o tramite PEC almeno tre mesi prima

Art. 13

Pubblicità e trattamento dei dati/informativa in materia di protezione dei dati personali ex art. 13 Reg. (UE) 2016/679

1. Il presente Avviso è pubblicato all'Albo Pretorio e sul sito Internet del Comune di NOCI dalla data di firma del presente Atto e sino alla scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse.
2. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, si informano altresì gli interessati che il trattamento dei dati personali da essi forniti in sede di partecipazione al procedimento in oggetto è effettuato dal Comune di Noci in qualità di titolare del trattamento ed è finalizzato unicamente alla gestione delle procedure inerenti il presente Avviso per la manifestazione di interesse alla co-progettazione.
3. I dati personali forniti saranno conservati presso gli uffici della Responsabile del Procedimento, individuata nella persona della Responsabile del Settore Socio-Culturale, dott.ssa Pasqualina LIUZZI, per il tempo necessario alla conclusione del procedimento stesso e saranno poi conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
4. Ai sensi del combinato disposto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016, applicabile a far data dal 25/05/2018) e del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (tuttora in vigore per le parti non in contrasto con il suddetto Regolamento), i dati che i soggetti sono chiamati a fornire sono obbligatori ai fini dell'ammissione alla procedura di manifestazione di interesse, pena l'esclusione dalla procedura.
5. La presentazione della domanda di partecipazione, ai sensi dell'art. 7 del citato Regolamento UE, costituisce consenso al trattamento da parte dell'Amministrazione dei dati personali, inclusi quelli sensibili e giudiziari ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e del Regolamento UE n. 2016/679.

6. I dati forniti dai soggetti partecipanti sono raccolti in modalità manuale e informatizzata per le finalità di gestione della procedura in questione e comunicati al personale del Comune di Noci coinvolto nel procedimento per gli adempimenti di competenza. Gli stessi saranno trattati anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto per le finalità inerenti la gestione del rapporto medesimo e per la durata dello stesso. Il soggetto partecipante gode dei diritti di cui all'art. 7 del citato d.lgs. n. 196/2003 e di quelli riconosciuti dal GDPR.

Art. 14

Pubblicità

Del presente bando viene data pubblicità attraverso il sito internet istituzionale del Comune di Noci nell'Area "Trasparenza" "Bandi di gara".

Art. 15

Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto si rinvia alla normativa vigente in materia.

Art. 16

Controversie

Per tutte le controversie, che eventualmente insorgeranno tra le parti, sarà competente il Foro di Bari.

AVVERTENZE

Il presente procedimento non vincola in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce diritti o interessi legittimi a favore dei soggetti coinvolti. L'Amministrazione sarà libera di sospendere, modificare, annullare in tutto o in parte il procedimento avviato senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

E' fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di non dar seguito all'affidamento del servizio o di procedere anche in presenza di una sola offerta ritenuta valida.

La proposta presentata è vincolante per 90 giorni dalla scadenza del presente avviso.

LA RESPONSANBILE DEL SETTORE SOCIO CULTURALE
Dott.ssa Pasqualina LIUZZI