



Città Metropolitana di Bari
Piazza Aldo Moro 10 – 70020 Bitetto
SETTORE I – AFFARI GENERALI – SEZ. TURISMO – CULTURA

ALLEGATO A)

**AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO FINALIZZATO
ALL'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE E
PROPOSTE PER LA GESTIONE
DELL'INFO-POINT TURISTICO REGIONALE
DEL COMUNE DI BITETTO
c/o LA BIBLIOTECA COMUNALE**

IL RESPONSABILE DEL SETTORE I

RICHIAMATI:

- la L.R. Puglia n. 1 del 11/02/2002 *“Norme di applicazione dell’art. 5 della L. 29 marzo 2001 n. 135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese”* (Legge sull’Organizzazione Turistica Regionale) e ss.mm.ii.;
- il Regolamento Regionale n. 9 del 13/05/2011 e ss.mm.ii. *“Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione”* di cui al B.U.R.P. n. 79 del 20/05/2011;
- l’Accordo sottoscritto tra l’Agenzia PugliaPromozione (A.R.E.T.) e il Comune di Bitetto per l’istituzione di un ufficio di info point turistico della rete regionale di Bitetto;
- la D.G.R. n. 191 del 14/02/2017 *“POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8 <<Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche>>”*. L.R. n. 1/2002 e ss.mm.ii. Approvazione Piano Strategico del Turismo 2016-2025. [...];
- la D.G.R. Puglia n. 876 del 07/06/2017 recante le *“Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell’Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni. [...]”*;

VISTI:

- il Piano Strategico del Turismo 2017-2022 del MIBACT;
- le Linee Guida ANAC recanti *“Procedure per l’affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie comunitarie, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici”* approvate dal Consiglio dell’Autorità con deliberazione n. 1097 del 26/10/2016, aggiornate con deliberazione n. 206 del 01/3/2018, che prevedono la facoltà per le stazioni appaltanti di acquisire informazioni, dati, documenti volti ad identificare le soluzioni presenti sul mercato per soddisfare i propri bisogni.
- Il Decreto Legge n. 76/2020, convertito in legge n. 120/2020, modificato ed integrato dall’art. 51 del decreto-legge n. 77/2021 cd. *“Decreto semplificazioni bis”*;
- il D.lgs n. 36/2023 (d’ora in poi anche solo Codice);

- il Decreto Ministeriale n. 106/2020 – Riforma del terzo settore;

PREMESSO CHE:

-il Comune di Bitetto è la prima tappa del Cammino Materano – Via Peuceta, per il quale l'Amministrazione Comunale con Delibera di Giunta Comunale n. 95 del 26.07.2019 ha ritenuto indispensabile potenziare l'offerta turistica e culturale attraverso l'individuazione di un locale di proprietà comunale, più ampio e più facilmente raggiungibile, sito in Piazza Umberto I° n. 7, al Pianoterra, nei pressi del Comando di Polizia Locale ovvero negli ambienti della Biblioteca Comunale;

- nel corso dell'annualità 2023, grazie ai progetti svolti, ai sensi dell'art. 4 del Decreto 22 ottobre 2019 - Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, per l'attuazione dei Progetti utili alla collettività (PUC) " *Patto per il lavoro*" e " *Patto per l'inclusione sociale*" si è proceduto ad una risistemazione degli ambienti della Biblioteca Comunale e realizzazione dell'Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) Info-point secondo quanto previsto dalle Linee guida emessa dalla Regione Puglia con deliberazione G.R. n. 876 del 07/6/2017;

In esecuzione della Delibera di Giunta Comunale nr. 150 del 07.12.2023 e Determinazione n. reg. gen. 632 del 21.12.2023 si approva la presente manifestazione di interesse per l'affidamento del Servizio di Gestione dell'Info Point presso il Comune di Bitetto, garantendone la fruizione dell'utenza e l'apertura al pubblico;

DISPONE LA PUBBLICAZIONE DEL SEGUENTE

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO

La presente manifestazione di interesse è finalizzata all'affidamento del servizio di info point Turistico - servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), da erogare all'interno dell'ufficio Info-point turistico messo a disposizione dal Comune di Bitetto e collocato c/o la Biblioteca Comunale sita in Piazza Umberto n. 7 a Bitetto, per la durata di mesi 24 (ventiquattro) - attraverso azioni congiunte di co-marketing e co-branding con l'Agenzia Pugliapromozione.

La presente procedura è disciplinata dall'art. 50 c. 1 lett b) del d.lgs n. 36/2023 e dalle indicazioni della normativa vigente, codice dei contratti pubblici e dalle prescrizioni contenute nel presente provvedimento e nei suoi allegati.

Art. 1 – Premesse

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte presso gli Uffici IAT distribuiti sul territorio regionale – opportunamente rinominati Uffici Info-point turistici della Rete Regionale (rif. D.G.R. n. 191 del 14 febbraio 2017) – finalizzate a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti visitatori nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia, nonché accessibilità come indicato nella Carta Servizi allegata alla D.R.G. n. 876 del 07/06/2017.

La consolidata concezione degli uffici di informazione turistica come luoghi in cui il visitatore poteva solo reperire materiali cartacei e standardizzati e/o informazioni altrettanto generiche è resa obsoleta dall'avvento della digitalizzazione delle informazioni e dei servizi.

Le nuove strategie di turismo *incoming* degli Uffici Info-point turistici mirano ad offrire al turista l'opportunità di costruirsi da sé la propria esperienza di viaggio, accedendo autonomamente alle informazioni attraverso un'adeguata attività di comunicazione e promozione anche per mezzo del web e dei social media.

Il Piano Strategico del Turismo 2016-2025 dell'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozion definisce – tra i vari obiettivi strategici – le modalità di erogazione dei suddetti servizi e gli standard minimi di qualità e di funzionamento, al fine di potenziare il sistema dell'accoglienza e porre attenzione alla sua dimensione gestionale oltre che alla sua sostenibilità nel tempo; a tal fine, Pugliapromozione continua a sostenere attività di coordinamento e collaborazione con i Comuni presso cui gli Uffici Info-point sono già – o verranno – istituiti. Per ciascuna fase dell'esperienza turistica (pre, core, post-experience), i punti di contatto che il turista ha con la destinazione costituiscono le variabili su cui inevitabilmente il visitatore costruisce la propria opinione della

destinazione – oltre che la sua reputazione – e su cui occorre operare per qualificare il processo dell'accoglienza>> rif. *Linee Guida di cui alla D.R.G. n. 876 del 07/06/2017.*

Art. 2 – Oggetto del servizio e modalità di erogazione

1. Oggetto dell'affidamento è la gestione del Servizio Info Point (Informazione e Accoglienza Turistica) presso l'immobile di proprietà comunale sito in Piazza Umberto 7, denominato Ufficio Info Point turistico della Rete Regionale, che comprende nello specifico i servizi di Informazione ed Accoglienza Turistica, con apertura ordinaria di almeno n. 35 ore settimanali, per la durata di mesi 24 (ventiquattro), così come segue:

	Lun. orario	Mar. orario	Merc. orario	Giov. orario	Ven. orario	Sab. orario	Dom. orario	N. ore di apertura ordinarie
Mattina	10-12	10-12	10-12	10-12	10-12	10-12	10-12	14
Pomeriggio/ Sera	16-19	16-19	16-19	16-19	16-19	16-19	16-19	21

A partire dalla data di affidamento dell'incarico, ovvero dalla data di sottoscrizione del contratto, l'affidatario dovrà garantire, altresì:

- a) aperture straordinarie in occasione di ricorrenze di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, festa del Santo Patrono, Festa del Beato Giacomo, festività natalizie, ecc..) ovvero in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione stessa o di altra "rilevante" iniziativa – al momento non prevedibile interessata da maggiore affluenza turistica.

	Lun. orario	Mar. orario	Merc. orario	Giov. orario	Ven. orario	Sab. orario	Dom. orario	Nr. ore per apertura straordinaria
Mattina	12-13	12-13	12-13	12-13	12-13	12-13	12-13	7
Sera	19-22	19-22	19-22	19-22	19-22	19-22	19-22	21

- b) possibili aperture straordinarie per il numero di ore previste dagli (eventuali) progetti finanziati a valere sull'*Avviso della Regione Puglia per la selezione di proposte progettuali finalizzate al potenziamento e qualificazione degli Info-Point turistici appartenenti alla Rete Regionale*, di cui si riserva di affidare all'aggiudicatario la gestione delle risorse finanziarie relative a tutte le attività progettuali, ovvero di parte delle stesse. In tal caso, l'affidatario dovrà impegnarsi a dare completa attuazione al progetto per il quale è stato chiesto il finanziamento regionale, assicurando il numero di ore e quant'altro specificato nel medesimo progetto.

2. l'affidatario dovrà garantire ed erogare i servizi resi nella gestione del servizio pubblico I.A.T. in modalità totalmente gratuita in favore della comunità in visita e del Civico Ente, articolati così come segue:

- a. Servizio di accoglienza, informazione ed assistenza turistica erogati al front-office dell'ufficio Info-point turistico di Bitetto – nonché presidio e custodia dell'area – predisponendo risorse e personale propri, nel rispetto degli orari come sopra indicati.

- b. Dovrà sempre essere garantita la possibilità di richiedere e ricevere informazioni e assistenza in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office.
- c. Le informazioni turistiche, all'occorrenza, potranno essere erogate al front-office anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte delle persone con disabilità, nel rispetto della normativa vigente. La continuità nell'erogazione delle informazioni è, altresì, garantita attraverso strumenti di comunicazione on-line.
- d. Dovrà fornire divise identificative per il personale addetto al front-office secondo gli standard di cui all'art. 6 delle linee guida emesse dalla Regione.
- e. Dovrà sottoscrivere polizza assicurativa in favore del personale addetto al front-office.
- f. Servizio di rilevazione statistica, reportistica e monitoraggio in merito ai dati sull'affluenza turistica, sulla provenienza degli utenti e sulla tipologia di informazioni richieste secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio Regionale del Turismo e mediante l'utilizzo dei sistemi digitali e informatici forniti dagli stessi – quale, ad esempio, quelli disponibili nel portale regionale www.viaggiareinpuglia.it o qualunque altra piattaforma o sistema informatico forniti da questo Civico Ente.
- g. Servizio di constatazione della *guest satisfaction* connessa alle esperienze di visita e fruizione dell'Info-point e servizio di gestione reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo.
- h. Servizio di supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale, in collaborazione con operatori pubblici ed enti/associazioni del territorio.
- i. Servizio di informazione e promozione attraverso attività di *social customer service* e *social media marketing* utilizzando i principali social network in coordinamento con Pugliapromozione e adottando il *layout* grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia.
- l. 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.
- m. Servizio di distribuzione del materiale informativo e promozionale edito dall'Amministrazione Comunale e/o da Pugliapromozione o di altri circuiti promozionali previa autorizzazione da parte dei predetti Enti. Le informazioni che gli Info Point turistici possono erogare sono quelle riportate nella Tabella A della Carta Servizi degli Uffici Info Point Turistici della Rete Regionale. I servizi minimi che devono essere assicurati riguardano:

- ❖ Attività ed iniziative di competenza degli uffici Infopoint in coerenza con le Linee Guida in materia di valorizzazione del patrimonio storico, della promozione turistica del territorio, della pubblicazione e divulgazione delle realtà-turistiche e ricettive presenti su territorio, organizzazione di visite guidate;
- ❖ Promozione di pacchi turistici di valorizzazione dell'offerta territoriale;
- ❖ Attività di digital marketing e comunicazione;
- ❖ Informazione, accompagnamento, promozione e guida turistica;
- ❖ Supporto logistico alle iniziative culturali e ricreative da svolgersi sul territorio ed attività di supporto ed assistenza agli eventi;

3. Il Soggetto affidatario opererà in nome e per conto dell'Ente comunale e non potrà in nessun caso apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi dell'immagine coordinata dalla Rete Regionale. Altresì, il Soggetto affidatario dei servizi di cui al presente Avviso non potrà pubblicizzare esternamente – ad esempio con insegne – la propria presenza all'interno dell'ufficio Info-point.

4. Il servizio di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogato dall'ufficio Infopoint turistico dovrà essere svolto nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, uguaglianza, chiarezza,

imparzialità e comprensione di linguaggio, efficienza ed efficacia, favorendo l'accesso alle informazioni, anche da parte di soggetti disabili attraverso l'ausilio di strumenti digitali nel rispetto della normativa vigente in materia.

5. L'aggiudicatario si impegna a contribuire, collaborando attivamente con gli uffici comunali, anche al reperimento di ogni informazione 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.

6. Ai sensi del disposto di cui all'art. 3 – Gestione per *“Accordo tra l'Agenzia PugliaPromozione e l'Amministrazione Comunale di Bitetto per l'istituzione di un ufficio di informazione ed accoglienza turistica della rete regionale”* sottoscritta nel 2023 tra il Comune di Bitetto e l'Agenzia Regionale del Turismo (A.R.E.T.) Pugliapromozione e recependo, altresì, il disposto di cui all'art. 5 - *Modalità di gestione delle Linee Guida regionali*, il Soggetto affidatario potrà effettuare, all'interno dell'Info-point, attività di vendita al pubblico di prodotti promozionali dei brand regionali Puglia e Bitetto (articoli editoriali, guide/mappe o altre materiale turistico, souvenir, merchandising vario, prodotti tipici e dell'artigianato locale, ecc..), nonché vendita di servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (servizio di guida turistica, di trasporto, di deposito bagagli, ecc..), ad ogni modo attività opportunamente autorizzate ai sensi della normativa vigente, non lesive del principio di imparzialità e perfettamente in linea con le finalità statutarie del Soggetto affidatario, con la sua mission e con le sue autorizzazioni in termini di fiscalità.

7. Ai sensi dell'art. 5 c. 4 delle Linee Guida le attività di vendita dovranno essere praticate nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili. Il soggetto gestore dovrà disporre degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera. I prezzi di vendita applicati dal gestore dovranno essere allineati con i prezzi di mercato.

8. Ai sensi dell'art. 5 c. 5 delle Linee Guida all'interno dell'Ufficio Info Point turistico della Rete Regionale sarà possibile effettuare interventi di promozione del territorio e di animazione culturale:

- industrie creative pugliesi: esposizione di prodotti rappresentativi
- sapori e saperi: esposizione di prodotti tipici locali
- fruizione innovativa: realizzazioni e installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping per la conoscenza del territorio.

9. Le attività di cui al presente comma dovranno essere concordate ed ottenere il nulla osta da parte di Pugliapromozione – e produrranno come unico beneficio per gli Enti coinvolti l'incremento dell'efficacia promozionale dei brand Puglia e Bitetto attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione. I proventi realizzati dalle attività di cui al presente comma restano di esclusiva pertinenza del Soggetto affidatario quali potenziale rimborso delle spese gestionali finalizzate a un riequilibrio economico-finanziario del servizio.

10. Rimarrà competenza dell'Amministrazione comunale la gestione della sala attigua all'ufficio Info-point, destinata esclusivamente alla Biblioteca Comunale.

9. L'affidamento avverrà in favore del Soggetto che – ad esito delle valutazioni per le quali si rimanda agli articoli successivi della presente Manifestazione – avrà ottenuto la valutazione più alta.

10. La partecipazione alla procedura di cui alla presente Manifestazione implica l'accettazione integrale delle condizioni contenute nello stesso, nei relativi allegati e delle prescrizioni della normativa richiamata nel presente provvedimento.

Art. 3 - Impegni da parte del soggetto gestore

1. Il servizio dovrà essere svolto presso la sede dell'Ufficio Infopoint individuata presso la sede della Biblioteca Comunale di Piazza Umberto 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, arredi dedicati, connessione internet, telefono, stampante, monitor etc).
2. Il servizio dovrà essere svolto con ogni accuratezza e scrupolosità, in particolare, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla direzione, sorveglianza e controllo per assicurare l'efficienza del servizio.
3. 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.
4. 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.
5. Il gestore dovrà provvedere agli oneri legati alle coperture assicurative necessarie per l'esercizio dell'attività.

Art. 4 - Impegni da parte del Comune

1. Il Comune di Bitetto si impegna a rendere operativo e funzionale l'Info-Point, sostenendo i costi relativi alle utenze (energia elettrica, acqua, riscaldamento, telefonia e connessione internet).
2. E' prevista a carico del Comune una compartecipazione alle spese sostenute dall'affidatario nella gestione ordinaria e straordinaria del Servizio di Info Point nella misura massima di € 1.000,00, da erogarsi a seguito di presentazione della relazione illustrativa dell'attività svolta e della documentazione di rendicontazione delle uscite corredata da documenti fiscalmente validi (in originale).

Art. 5 - Durata dell'affidamento, periodo e modalità di svolgimento del servizio

1. La durata del presente affidamento è stabilita in anni due, a far data dalla sottoscrizione del contratto.
2. Il servizio come sopra descritto deve essere assicurato negli orari sopra indicati.
3. 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 alla presente manifestazione, ovvero, l'aggiunta di altri servizi connessi alla funzione turistica culturale. Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

Art. 6 – Soggetti ammissibili, Requisiti e condizioni di partecipazione

1. Ai sensi di quanto disposto all'art. 5 – Modalità di gestione delle Linee guida regionali, la partecipazione alla presente Manifestazione, a pena di esclusione, è consentita ad *<"associazioni, ivi comprese le associazioni Pro loco iscritte al relativo albo regionale, società, consorzi, cooperative che svolgono tali attività secondo l'atto costitutivo "attività di accoglienza e promozione turistica">*.

Ai fini della partecipazione i soggetti dovranno essere regolarmente iscritti al registro unico del terzo settore – RUNTS, ai sensi del Decreto Ministeriale n. 106/2020 – Riforma del terzo settore e ss.mm.ii.

2. Sono ammissibili a partecipare alla presente procedura i Soggetti concorrenti in forma singola ovvero in forma associata/aggregata (quali R.T.I., A.T.I., A.T.S., ecc..) secondo le disposizioni di cui all'art. 65 del Codice D.lgs. 36/2023.
3. Sono ammissibili alla procedura di cui alla presente Manifestazione i Soggetti:
 - di cui ai commi precedenti purché in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti prescritti nel presente articolo e, se del caso, opportunamente auto dichiarati con le modalità di cui al D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii.
 - assenza di cause di esclusione dall'affidamento di contratti pubblici ai sensi dell'art. 94, 95, 96, 97, 98 del D.lgs. n. 36/2023;
 - essere in regola con il pagamento degli oneri previdenziali ed assistenziali previsti dalla legge;
 - non avere contenziosi pendenti con il Comune di Bitetto e non averne avuto negli ultimi 5 anni;

Tutti i requisiti prescritti dovranno essere posseduti alla data di presentazione della proposta e mantenuti per tutto il periodo dell'affidamento.

A. Requisiti di carattere generale:

- a. dati identificativi e generalità;
- b. assenza delle cause che precludono la partecipazione alle gare di cui all'ex art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e 94 – 95 96 – 97 del Codice D.lgs. 36/2023, nonché di eventuali incompatibilità ai sensi dell'art. 42 dello stesso Codice;
- c. inesistenza del divieto di contrarre di cui all'art. 53 co. 16ter del D.Lgs. 165/2001, in ottemperanza della L. 190/2012;
- d. insussistenza, nei confronti dei soggetti individuati dall'art. 85 del D.L. n. 159/2011 e ss.mm.ii, di *“cause di decadenza, di divieto o di sospensione”* di cui all'art. 67 e *“tentativi di infiltrazione mafiosa”* di cui all'art. 84, co. 4 del medesimo D.L. n. 159/2011 e ss.mm.ii;
- e. assenza di procedimenti contenziosi in corso con il Comune di Bitetto o insolvenze a qualsiasi titolo nei confronti dello stesso.
- f. di essere in regola con i pagamenti dei tributi locali

In caso di raggruppamenti temporanei i predetti requisiti di carattere generale sono soddisfatti se posseduti da ciascuno dei soggetti raggruppati.

B. REQUISITI DI IDONEITÀ:

- a. Per gli operatori economici di cui all'art. 65 del Codice:
 - iscrizione nel registro delle imprese della CCIAA ovvero negli appositi Albi/Registri di settore previsti per la tipologia di operatore economico concorrente per attività compatibili, adeguate e pertinenti a quelle in oggetto di gara (rif. attività di informazione e accoglienza turistica);
- b. Per Associazioni/Enti del Terzo Settore:
 - legale costituzione e registrazione presso l'Agenzia delle Entrate dell'atto costitutivo e dello statuto; lo statuto dovrà indicare tra gli scopi lo svolgimento e la promozione di attività di informazione e accoglienza turistica; iscrizione negli appositi Albi/Registri di settore previsti per la tipologia di attività statutaria.

In caso di raggruppamenti temporanei i predetti requisiti (a. e b.) sono soddisfatti se posseduti da ciascuno dei soggetti raggruppati in relazione alla rispettiva tipologia di soggetto partecipante.

C. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

1. La presenza, all'interno della propria struttura operativa, di minimo nr. 2 (due) unità, dotate delle qualifiche e delle competenze necessarie per una regolare esecuzione – con un adeguato standard di qualità – dei servizi di cui all'affidamento in oggetto, come di seguito indicato:

Dotazione professionale richiesta (min. 2 unità)	QUALIFICHE / COMPETENZE
La comprova dei predetti requisiti è fornita presentando i Curricula delle risorse che saranno coinvolte nel servizio.	
Responsabile (Coordinamento delle attività)	a. Diploma di scuola secondaria di 2° grado; b. Qualifica in discipline turistiche, umanistiche, storicoartistiche o architettoniche; c. Adeguata conoscenza del territorio, del suo patrimonio turistico-culturale e delle sue risorse naturali e artistiche; d. Adeguata conoscenza dei principali strumenti di promozione.
Addetto front-office al servizio informazioni e accoglienza turistica (min. 1 unità)	a. Diploma di scuola secondaria di 2° grado; b. Qualifica in discipline turistiche, umanistiche, storicoartistiche o architettoniche; c. Capacità di operare con strumenti informatici, telematici e digitali nonché adeguata conoscenza dei principali strumenti di promozione; d. Attitudine alle relazioni con il pubblico e ottime capacità di comunicazione; e. Adeguata conoscenza del territorio, del suo patrimonio turistico-culturale e delle sue risorse naturali e artistiche; f. Ottima proprietà di linguaggio e conoscenza della lingua italiana; g. ☑ Capacità di comunicare adeguatamente in lingua inglese e, preferibilmente, anche in un'altra lingua straniera.

In caso di raggruppamenti temporanei i predetti requisiti di capacità tecnica e professionale (a.- b.) sono soddisfatti se posseduti dal raggruppamento nel suo insieme, ovvero, dal Soggetto qualificato quale capogruppo/capofila/mandatario.

In relazione ai requisiti di cui all'art. 6, i Consorzi di cui all'art. 65 co. 2 lett. b) e c) del Codice sono ammissibili con le stesse modalità e prescrizioni previste per i Soggetti concorrenti in modalità individuale qualora posseggano direttamente i requisiti precedentemente descritti. Si applicano in ogni caso le disposizioni vigenti in materia di ammissione dei Consorzi alle gare pubbliche che disciplinano altresì i casi in cui i Consorzi oggetto del presente articolo possono partecipare alla procedura attestando i requisiti posseduti dalle proprie consorziate per conto delle quali partecipano.

2. Divieti:

Si precisa che è vietato - ad un medesimo Soggetto - partecipare parallelamente in più raggruppamenti temporanei/agggregazioni.

È altresì vietato - ad un medesimo Soggetto - partecipare alla procedura di cui al presente avviso in forma individuale e, parallelamente, in raggruppamenti temporanei/agggregazioni e/o in consorzio.

Parimenti, è vietata la contemporanea partecipazione - alla procedura di cui al presente Avviso da parte di imprese aventi i medesimi rappresentanti legali.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alla procedura di cui al presente Avviso deve risultare nel relativo contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune e la durata del contratto stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione del servizio (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23.04.2013).

L'inosservanza dei suddetti divieti e requisiti comporta – a seconda della fattispecie - l'esclusione dalla procedura o l'annullamento dell'aggiudicazione o la nullità del contratto.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 104, 183 e 188 del Codice, per la fattispecie del servizio oggetto di appalto (natura e durata) non è ammesso il ricorso né al subappalto né all'avvalimento in quanto trattasi di servizio ad alta intensità di manodopera dove le attività di base dovrebbero comunque essere rese dal soggetto principale.

Art. 7 – Modalità di presentazione e documentazione richiesta

1. A pena di inammissibilità, l'istanza di partecipazione e la prescritta documentazione da allegare dovranno essere trasmesse esclusivamente a mezzo plico debitamente sigillato riportante la dicitura ***"Istanza di partecipazione: Manifestazione di interesse per l'affidamento dell'ufficio Info-point turistico di Bitetto"*** da presentarsi all'ufficio protocollo dell'Ente entro e non oltre il **05 gennaio 2024 ore 11.30** nei seguenti orari:
 - Lunedì – venerdì dalle ore 08.30 alle ore 11.30
 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 ovvero potrà essere spedito a mezzo raccomandata all'indirizzo: Comune di Bitetto – Settore Affari Generali – Cultura – Piazza Aldo Moro n. 1
2. Ai fini del rispetto dei termini di cui al precedente comma 1 del presente articolo, farà fede l'ora e la data di consegna come rilevati dal sistema informatico del Comune di Bitetto.
3. La trasmissione dell'istanza di partecipazione e della relativa documentazione allegata è adempimento a esclusivo rischio del Soggetto concorrente, intendendosi questa Amministrazione comunale esonerata da ogni responsabilità per eventuali ritardi e/o disagi – anche se dovuti a causa di forza maggiore.
4. Non saranno ritenute ammissibili le candidature presentate attraverso modalità e mezzi diversi da quelli previsti nel presente articolo.
5. A ciascun Soggetto concorrente – sia esso in forma singola o in modalità aggregata – non è consentito trasmettere più di un'istanza di partecipazione;
6. A pena di inammissibilità, l'istanza di partecipazione dovrà essere inerente a un'unica e sola proposta progettuale/offerta.
7. Ai fini della partecipazione alla procedura di cui al presente Avviso, il plico dovrà contenere la seguente documentazione, opportunamente redatta in lingua italiana, in modo leggibile:

A. Modulo manifestazione di interesse:

1. L'istanza dovrà essere debitamente compilata in ogni sua parte e redatta esclusivamente su modello predisposto di cui all'Allegato A).

2. L'istanza dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante del Soggetto concorrente o da suo delegato (munito del necessario atto di procura) con firma autografa o firma digitale (escludendo la possibilità di apporre firma immagine).

B. Copia conforme del documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità.

C. Relazione inerente al PROGETTO OPERATIVO-GESTIONALE (massimo 6 pagine):

La relazione dovrà contenere una descrizione dettagliata del servizio modalità operative, piano promozionale, strumenti di promozione, risorse coinvolte ed eventuali migliorie rispetto ai servizi di Base richiesti.

La relazione dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante del Soggetto concorrente o da suo delegato (munito del necessario atto di procura) con firma autografa o firma digitale (escludendo la possibilità di apporre firma immagine).

D. Dichiarazione attestante il possesso dei requisiti di idoneità:

1. Per operatori economici: visura camerale/iscrizione nel registro delle imprese della CCIAA ovvero negli appositi Albi/Registri di settore (RUNTS) previsti per la tipologia di operatore economico concorrente per attività compatibili, adeguate e pertinenti a quelle in oggetto di gara (attività di informazione e accoglienza turistica).

Ovvero,

2. Per associazioni/enti del terzo settore: legale costituzione e registrazione presso l'Agenzia delle Entrate dell'atto costitutivo e dello statuto; lo statuto dovrà indicare tra gli scopi lo svolgimento e la promozione di attività di informazione e accoglienza turistica; iscrizione negli appositi Albi/Registri di settore (RUNTS) previsti per la tipologia di attività statutaria.

E. Dichiarazione attestante il possesso dei requisiti di capacità tecnica e professionale:

1. Curricula delle risorse che saranno coinvolte nel servizio (minimo nr. 2 unità).
2. In caso di partecipazione in modalità associata/aggregata, l'istanza di partecipazione e la relativa documentazione allegata dovranno essere sottoscritte dai legali rappresentanti (o dai procuratori) di tutti i Soggetti coinvolti.

Art. 8 – Modalità di selezione

Ai fini dell'individuazione del soggetto gestore si procederà in seduta pubblica all'apertura dei plichi pervenuti, esaminando la loro ricevibilità e la loro integrità. Nella stessa seduta si procederà alla apertura della BUSTA esaminando la Documentazione amministrativa ivi contenuta ai fini della valutazione della presenza dei documenti richiesti. Successivamente in una o più sedute riservate il Responsabile del Procedimento congiuntamente con altri due componenti individuati all'interno dell'Ente procederà a valutare le offerte presentate secondo i seguenti criteri:

CRITERI DI VALUTAZIONE	SUB - CRITERI
QUALITÀ DELLA PROPOSTA	Proposte progettuali inerente le modalità operative e gestionali dei servizi di informazione e accoglienza turistica anche attraverso la progettazione e la elaborazione di programmi per la valorizzazione delle risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio, prevedendo l'utilizzo di strumenti informatici, programmi applicativi, strumenti digitali e piattaforme social

PROGETTUALE	Specifiche azioni di marketing volte alla promozione dei brand Puglia e Bitetto nel flusso turistico locale ed estero
	Descrizione dei servizi rivolti a favorire la valorizzazione e la fruibilità dei beni presenti sul territorio
QUALITÀ DELLA DOTAZIONE ORGANICA E PROFESSIONALE	Pluralità di titoli specifici acquisiti in ambito turistico culturale (punti 2 per ogni titolo)
	Numero delle persone coinvolte
	Attestazione delle capacità linguistiche degli operatori impiegati in lingua inglese
	Attestazione delle capacità linguistiche degli operatori impiegati OLTRE la lingua inglese
	Conoscenza dei principali servizi turistici (mezzi di trasporto, strutture ricettive, ecc.);
QUALITÀ DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	Descrizione dei servizi turistico-culturale per la salvaguardia del patrimonio storico-culturale, folkloristico e ambientale.
	Collaborazioni con soggetti che abbiano esperienze nella gestione degli Info Point della rete regionale della Regione Puglia.

Saranno valutati, altresì, il livello di dettaglio, la chiarezza, l'eshaustività e l'originalità della trattazione, la funzionalità, la coerenza con il progetto, la fattibilità e la concretezza della proposta.

Nella valutazione sarà apprezzata la sintesi solo se in presenza dei caratteri di chiarezza ed esauritività della proposta tecnica ovvero se forniti i necessari elementi affinché se ne renda possibile la valutazione in termini qualitativi.

La proposta progettuale non dovrà, in nessun caso, risultare in contrasto con le finalità, gli indirizzi e i programmi dell'Amministrazione e da PugliaPromozione.

Qualora, in fase di istruttoria di ammissibilità formale da parte della Commissione, emerga l'esigenza di richiedere integrazioni, l'Amministrazione si riserva di inviare formale richiesta di chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni rese dai Soggetti proponenti, ovvero, documenti complementari o parte di essi qualora sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura: la correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo della stessa.

In caso di mancata presentazione delle integrazioni/approfondimenti, entro il termine perentorio indicato nella richiesta, l'istanza di partecipazione sarà valutata sulla base della documentazione disponibile e già trasmessa ovvero esclusa, se ne ricorrono le condizioni.

Costituiscono irregolarità essenziali e non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto e/o del soggetto responsabile dello stesso e che non ricorrono nelle casistiche previste dal soccorso istruttorio ai sensi di Legge.

Nel caso in cui due o più Soggetti ottengano la medesima valutazione, sarà collocato primo in graduatoria il Soggetto concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio riferito al criterio "Qualità della proposta progettuale". Qualora si verifichi ulteriore parimerito, il Soggetto affidatario sarà selezionato attraverso sorteggio tra i Soggetti primi classificati.

All'esito delle operazioni di cui al presente articolo, la Commissione formulerà proposta di aggiudicazione in favore del Soggetto concorrente primo classificato trasmettendo al R.U.P. tutti gli atti e i documenti di gara ai fini dei successivi adempimenti.

Sino alla notifica della Determina di aggiudicazione, l'inserimento utile in graduatoria non comporta alcun obbligo a carico dell'Ente in ordine all'affidamento del servizio in oggetto.

L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in caso di presentazione/ammissione di una sola candidatura ritenuta valida ovvero di non aggiudicare l'appalto qualora nessuna proposta sia ritenuta idonea e congrua con le finalità della procedura di cui al presente Avviso.

Art. 9 - Cause di revoca

1. L'Amministrazione si riserva di effettuare, per il tramite degli Uffici competenti, verifiche finalizzate a valutare l'andamento della gestione del servizio. Il Comune, pertanto, potrà revocare l'affidamento in qualsiasi momento mediante lettera raccomandata o posta certificata, qualora il Soggetto affidatario incorra in gravi inadempienze, ovvero, omissioni, rispetto a quanto previsto nel presente Avviso, nonché se inadempiente rispetto alle prescrizioni delle *"Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell'Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni. [...]"* di cui alla D.G.R. Puglia n. 876 del 07/06/2017, comunque allegate al presente Avviso
2. Parimenti, il Comune di Bitetto, congiuntamente all'Agenzia Regionale del Turismo Puglia Promozione – potrà procedere alla revoca del provvedimento di aggiudicazione, pertanto, del relativo affidamento, in caso di:
 - accertata inefficienza del servizio;
 - accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza, uguaglianza nella erogazione dei servizi all'utenza;
 - mancata osservanza delle *"Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell'Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni. [...]"* di cui alla D.G.R. Puglia n. 876 del 07/06/2017.
 - violazione della normativa – nazionale e/o regionale – pertinente all'erogazione del servizio in epigrafe nonché inosservanza – a qualsiasi titolo – delle prescrizioni contenute nel presente provvedimento;
 - accertata insussistenza dei requisiti dichiarati nell'ambito della partecipazione alla procedura di cui al presente Avviso.

Art. 10 – Disposizioni generali

L'Amministrazione committente si riserva la facoltà di:

- ✓ procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola proposta validamente prodotta, purché ritenuta idonea e congrua con le finalità della procedura di cui al presente Avviso;
- ✓ non procedere all'aggiudicazione se nessuna proposta risulta idonea in relazione all'oggetto contrattuale (rif. art. 108 del Codice D.lgs. 36/2023);
- ✓ a proprio insindacabile giudizio, non dare luogo alla gara e/o prorogarne la data o di non procedere all'aggiudicazione per sopravvenuti motivi di interesse pubblico, senza ciò comporti pretesa alcuna da parte dei Concorrenti;
- ✓ non stipulare, motivatamente, il contratto anche qualora sia intervenuta l'aggiudicazione;
- ✓ richiedere ai Soggetti concorrenti di fornire chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni rese, con facoltà di assegnare a tal fine un termine perentorio entro cui i Soggetti devono far pervenire i chiarimenti, pena l'esclusione dalle fasi della procedura.

Art. 11 – Responsabile Unico del Procedimento

Ai sensi dell'art. 15 del Codice il Responsabile Unico del Procedimento è la dott.ssa Rosa Campanale, Responsabile del Settore I del Comune di Bitetto.

Art. 12 – Trattamento dei dati personali

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n.2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss.mm.ii, del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021 e dei relativi atti di attuazione.

Art. 13 – Informazioni Utili

Per informazioni e approfondimenti si prega di contattare la responsabile del servizio - RUP mail: affarigenerali@comune.bitetto.ba.it.

Ogni eventuale richiesta di chiarimento dovrà pervenire – esclusivamente in modalità telematica – al sopra menzionato indirizzo di posta elettronica, entro e non oltre 7 giorni prima della data indicata quale termine ultimo per la presentazione delle istanze per manifestazione di interesse. Le risposte alle richieste di chiarimento presentate in tempo utile saranno fornite entro il 9° giorno precedente al termine ultimo fissato per l’inoltro delle istanze, per stesso mezzo.

Non verrà fornita risposta alle richieste inoltrate con modalità diversa da quelle sopra indicate, ovvero, non saranno ammessi chiarimenti telefonici.

Art. 14 –Pubblicità

Il presente Avviso, unitamente alla modulistica indicata, viene pubblicato per 15 giorni consecutivi sul sito internet del Comune di Bitetto www.comune.bitetto.ba.it – sezione Avvisi – sul quale verranno pubblicizzati eventuali aggiornamenti, risposte alle richieste di chiarimento e gli esiti al termine della procedura.

Le comunicazioni e/o informazioni relative alla presente procedura avverranno unicamente tramite pubblicazione sul sito internet del Comune di Bitetto www.comune.bitetto.ba.it. Tutte le comunicazioni della procedura in parola pubblicate sul sito internet istituzionale hanno valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

Art. 15 Definizione delle controversie

Le eventuali controversie saranno demandate al giudice ordinario. Il foro competente è TAR di Bari.

In Allegato:

- ✓ D.G.R. Puglia n. 876 del 07/06/2017 recante le “Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell’Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni.
- ✓ Modello di domanda.