



COMUNE DI MATTINATA

(Provincia di Foggia)

sito: www.comune.mattinata.fg.it

mail : affarigenerali@comune.mattinata.fg.it P.E.C. comunemattinata@pcert.it

C.A.P. 71030 - C.F. 83001290713 - P. IVA 01009880715

Tel. 0884-552422

Fax 0884-550013

Mattinata 26 giugno 2014

SETTORE 1

SERVIZIO PROMOZIONE TURISTICA

Prot. 5632

AVVISO PUBBLICO

PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE
DELL'UFFICIO I.A.T. INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA
- SEDE COMUNALE CORSO MATINO 66 -PIAZZA ROMA -

CIG ZB00FDEA83

in esecuzione alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 28 del 25/06/2014 ed in esecuzione alla propria determinazione n. 62 del 26/06/2014 si pubblica il presente avviso:

Questo Comune, in esecuzione agli atti sopra indicati deve affidare i servizi in economia di supporto alla gestione dell'Ufficio I.A.T. Informazione e Accoglienza Turistica, sito nel locale con doppio accesso di corso Matino 66- piazza Roma così come specificato nel presente avviso, mediante cottimo, ai sensi dell'art. 125 comma 11 d.lgs. 163/2006, previo espletamento di gara ufficiosa con acquisizione di offerte segrete, con pubblicazione di avviso pubblico, ammettendo alla gara i soggetti di seguito indicati:

Associazioni di Promozione Sociale, regolarmente iscritte al Registro Regionale delle associazioni di promozione sociale della Regione Puglia, che abbiano come finalità prevalentemente quella connessa alla promozione del turismo (lettera d) dell'art. 2 della Legge Regionale n. 39 del 18/12/2007 "*tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, ambientale e naturale, nonché delle tradizioni e dei prodotti tipici locali, anche mediante attività di ricerca e promozione culturale, comunicazione e sviluppo del turismo sociale e/o di interesse locale*";

Ente appaltante

Comune di Mattinata – Corso Matino 68 – 71030 Mattinata (FG)

Tel 0884/552422/Fax 0884/550013 - sito internet: www.comune.mattinata.fg.it

Indirizzo mail: affarigenerali@comune.mattinata.fg.it

Pec: segreteria.comunemattinata@pcert.it

Indirizzo destinatario offerte: Ufficio Protocollo del Comune di Mattinata sito in corso

Matino 68 (FG)

Responsabile del Procedimento: dr. Francesco Esposito–Responsabile del Settore1

Oggetto dell'appalto: Affidamento in economia dei servizi di supporto alla gestione dell'Ufficio I.A.T. Informazione e Accoglienza Turistica con doppio accesso, locale sito in corso Matino 66-piazza Roma.

Descrizione:

I servizi oggetto del presente avviso riguardano la gestione delle attività relative alla ricezione turistica, comprensiva di accoglienza e fornitura di informazioni, valorizzando in tutti gli aspetti le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune di Mattinata. Il servizio affidato deve essere svolto secondo i principi contenuti nella Carta dei Servizi riportata in allegato.

L'Ufficio IAT deve garantire servizi in lingua inglese ed un sistema di “guest satisfaction” secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio Regionale del Turismo, tenuto conto di quanto stabilito dalla “Carta dei Servizi degli uffici IAT della PUGLIA”, allegata al presente avviso, parte integrante dello stesso.

I servizi sono meglio specificati così come segue:

Attività di informazione

Si intendono tutte quelle funzioni destinate a far conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita ed alla permanenza sul territorio comunale. In particolare, l'Ufficio IAT assicura un servizio di informazione su iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune di Mattinata, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori.

Attività di accoglienza

Si intendono tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio. E' fatto divieto di dare informazioni di tipo preferenziale.

Funzioni

- distribuzione materiale promozionale, anche di produzione autonoma;
- organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;

- collaborazione con il Comune di Mattinata per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi;

- collaborazione con il Comune di Mattinata per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione di coordinamento che svolge l'Istituzione Comunale.

In particolare, i servizi di informazione ed accoglienza al turista si concretizzano:

- nel fornire al pubblico informazioni e notizie dettagliate sul territorio di Mattinata, con precipuo riferimento a: strutture ricettive, beni storico/artistici, archeologici e monumentali, aree naturalistiche, bellezze paesaggistiche, servizi di interesse turistico (trasporti, sport e tempo libero, manifestazione ed eventi, etc.);

-nell'aiutare il turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;

- nel distribuire gratuitamente ai turisti il materiale informativo messo a disposizione dal Comune ed altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc..). Il materiale fornito da operatori turistici privati del territorio dovrà essere sottoposto a visione del Comune prima della esposizione e distribuzione al pubblico;

- nel raccogliere e catalogare dati e notizie utili allo svolgimento dell'attività dell'Ufficio;

- nel presentare periodicamente report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza;

I servizi dovranno essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti.

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 Mattinata, anche su formato digitale.

L'aggiudicatario dovrà provvedere direttamente a chiedere a PugliaPromozione il materiale informativo, ogni qualvolta si renda necessario, fermo restando che l'Ufficio IAT non può – per motivo alcuno – rimanere sprovvisto di tale materiale per causa imputabile all'aggiudicatario medesimo.

Altre attività e funzioni da svolgere

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, il soggetto affidatario può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc), previo nulla osta del Comune e dell' Agenzia PugliaPromozione.

In particolare, l'affidatario del servizio, nel rispetto della normativa vigente:

a) potrà -assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale – esercitare all'interno dell'Ufficio IAT una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici, previa in ogni caso supervisione del Comune su quanto posto in vendita;

b) dovrà organizzare l'accoglienza, su richiesta del Comune, con presentazione e degustazione di prodotti tipici, di rappresentanze ed autorità che il Comune intenda occasionalmente invitare, previa intesa sulle modalità di esecuzione del servizio.

Locali e dotazioni

Il servizio in oggetto sarà erogato nel locale dell'Ufficio IAT messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale con doppio accesso sito in corso Matino 66 e piazza Roma.

Il Comune di Mattinata, quale committente del servizio, assume a proprio carico gli oneri relativi alla pulizia, alla fornitura della dotazione minima di mobilio occorrente (sedie, scrivania, scaffali, postazioni informatiche complete), nonché le spese di energia elettrica e utenza telefonica.

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 e non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno dell'Ufficio IAT.

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.

Addetti al servizio

Il personale addetto a fornire i servizi in oggetto deve essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola media superiore; buona attitudine nelle relazioni con il pubblico;
- profonda conoscenza del territorio e delle sue risorse turistiche;
- ottima conoscenza della lingua italiana, scritta e parlata; buona conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata.

Il personale impiegato dovrà attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale di Mattinata.

L'affidatario, prima dell'aggiudicazione, dovrà fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, fornendo i rispettivi curricula. L'elenco deve comprendere minimo tre soggetti. Tale elenco dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione.

L'aggiudicatario in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro solleva espressamente l'Amministrazione Comunale di Mattinata da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto.

Agli addetti al servizio è fatto assoluto divieto di accettare qualsiasi forma di compenso da parte degli utenti, in cambio delle prestazioni effettuate. La non osservanza di tali disposizioni comporta l'immediato allontanamento del personale. In ogni caso l'Amministrazione Comunale può ricusare un operatore impiegato, per gravi e comprovate inadempienze ed irregolarità commesse nel corso del servizio, richiedendone la sostituzione. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'operatore ricusato dovrà essere sostituito entro cinque giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Gli addetti al servizio dovranno essere muniti di cartellino di riconoscimento visibile, a cura dell'aggiudicatario.

Durata dell'affidamento e periodo di svolgimento del servizio

La durata del presente affidamento è stabilita per il periodo:

Dal 10 luglio 2014 – 31 ottobre 2014, (fatti salvi i tempi della procedura di

aggiudicazione in ordine all'avvio del servizio)

Il servizio completo come sopra descritto dovrà essere assicurato secondo il seguente orario di apertura al pubblico dell'Ufficio IAT:

Dal 10 luglio al 16 settembre 2014

GIORNO	LUN	MAR	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM
MATTINA ore	9-13	9-13	9-13	9-13	9-13	9-13	10-13
POMERIGGIO ore	17-22	17-22	17-22	17-22	17-22	17-22	17-22

Dal 17 settembre al 30 ottobre 2014

GIORNO	LUN	MAR	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM
MATTINA ore	10-13	10-13	10-13	10-13	10-13	10-13	10-13
POMERIGGIO ore	17-21	17-21	17-21	17-21	17-21	17-21	17-21

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere mediante semplice preavviso, la rimodulazione dell'orario o la modifica delle fasce orarie di cui al presente articolo, fermo restando il numero di ore di apertura fissato per ogni giornata. Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

Risorsa per l'affidamento del servizio:

Il servizio per l'intero periodo, sopra indicato, sarà finanziato con la somma di € 4.000,00 onnicomprensiva, quale cofinanziamento ammesso in favore di questo Ente con determinazione del Direttore Generale di Puglia-promozione n. 130 del 21/03/2014, in riferimento all'avviso pubblico "PO FESR PUGLIA 200732013 Asse IV Linea 4.1. Azione 4.1.1 -Progetto rete regionale di informazione e accoglienza turistica- CUP B39E12001330009 -ricognizione di progetti relativi alla qualificazione e potenziamento del servizio d'informazione turistica della rete regionale degli uffici IAT della Puglia da parte delle amministrazioni comunali della Puglia, da prelevare dal cap. 2978 (partite di giro per conto della Regione Puglia).

Soggetti ammessi alla gara e requisiti di partecipazione

Associazioni di Promozione Sociale, regolarmente iscritte al Registro Regionale delle associazioni di promozione sociale della Regione Puglia, che abbiano come finalità prevalentemente quella connessa alla promozione del turismo (lettera d) dell'art. 2 della Legge Regionale n. 39 del 18/12/2007 "*tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, ambientale e naturale, nonché delle tradizioni e dei prodotti tipici locali, anche mediante attività di ricerca e promozione culturale, comunicazione e sviluppo del turismo sociale e/o di interesse locale*", pena l'esclusione:

Le Associazioni partecipanti dovranno essere in regola con la quietanza di pagamento, per l'anno in corso, del premio relativo alla polizza di Assicurazione per gli aderenti all'associazione, contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento

dell'attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi.

Requisiti di ordine generale:

Le Associazioni partecipanti ed i soci aderenti dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 comma 1 d.lgs. 163/2006 e s.m.i.

Requisiti di capacità tecnica:

a-iscrizione al Registro Regionale delle associazioni di promozione sociale della Regione Puglia - Art. 2, lettera d, della Legge Regionale n. 39 del 18/12/2007;

b-quietanza di pagamento, per l'anno in corso, del premio relativo alla polizza di assicurazione per gli aderenti all'associazione, contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi;

c-disponibilità di almeno un addetto/operatore che garantisca i servizi di informazione e accoglienza turistica in lingua inglese;

Sono esclusi dalla partecipazione al presente avviso i soggetti che si trovano in una delle condizioni di cui al comma 1 dell'art. 38 d.lgs. 163/2006 smi.

Procedura di gara

Procedura di scelta del contraente: Procedura aperta.

Fattispecie contrattuale: Servizio in economia – Affidamento mediante cottimo ai sensi dell'art. 125 comma 11 del D.lgs. 163/2006 e smi.

Il soggetto aggiudicatario verrà individuato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e precisamente secondo quanto di seguito indicato.

I progetti saranno valutati e selezionati con riferimento agli elementi valutativi e correlati criteri motivazionali che seguono:

Parte qualitativa max 80 punti così composti:

Caratteristiche tecniche del proponente e qualità dell'offerta

Con riferimento al presente elemento di valutazione, la preposta commissione attribuirà il relativo punteggio in base ai seguenti criteri motivazionali:

- esperienza maturata da parte del soggetto proponente (max 3 punti)

punti 1,00 per ogni anno di esperienza maturata nella gestione dei servizi oggetto del presente avviso presso Pubbliche Amministrazioni (max 3 anni)

-progetto tecnico (max 57 punti)

Il progetto, siglato in ogni sua pagina e sottoscritto, dovrà comporsi di un numero massimo di 10 pagine.

Dovrà contenere le modalità generali di svolgimento del servizio ed ogni utile elemento informativo necessario per l'attribuzione del punteggio, che avverrà sulla base dei punti A, B e C sottostanti.

A. Organizzazione e funzionamento interno del servizio di informazione e accoglienza turistica (max 30 punti)

B. Proposte di eventi e iniziative di carattere turistico/culturale (max 12 punti)

C. Servizi innovativi nel campo dell'informazione, dell'accoglienza e della

valorizzazione turistica del territorio (max 15 punti)

- Qualità professionale degli operatori (max 20 punti)

Personale in possesso di diploma di laurea (comprovata da idonea documentazione) (max 3 punti)

Personale con adeguata conoscenza di altre lingue straniere, oltre l'inglese (comprovata da idonea documentazione) (max 7 punti)

Personale in possesso di idoneità professionale/qualifica di guida turistica, di accompagnatore turistico, di interprete (comprovata da idonea documentazione) (max 7 punti)

Personale in possesso di qualificazioni post laurea: dottorati di ricerca, master di II livello, specializzazioni universitarie in campo turistico (comprovata da idonea documentazione) (max 3 punti)

Parte quantitativa – Offerta economica (max 20 punti)

L'offerta economica sarà valutata come di seguito:

-all'offerta globale con importo più basso verrà attribuito il punteggio massimo di 20 punti. Alle altre offerte verranno attribuiti punteggi inversamente proporzionali secondo la seguente formula:

importo più basso offerto x 20 = punteggio da attribuire importo offerta

Soggetti ammessi all'apertura delle offerte

Sono ammessi ad assistere all'apertura delle offerte i Presidenti delle Associazioni o soggetti appositamente delegati, munite di specifica delega loro conferita;

Modalità di presentazione e termine di ricezione delle offerte

I soggetti interessati dovranno far pervenire entro e non oltre il giorno **7 luglio 2014 – ore 14.00** all'Ufficio Protocollo del Comune di Mattinata– Corso Matino 68 – 71030 Mattinata(Fg) a mezzo posta raccomandata A/R, posta celere, vettore autorizzato o tramite consegna a mano, un plico sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura, recante all'esterno l'esatta denominazione del soggetto mittente e la seguente dicitura: “Offerta per l'affidamento dei servizi di supporto alla gestione dell'Ufficio I.A.T. Informazione e Accoglienza Turistica del Comune di Mattinata –locale con doppio ingresso in piazza Roma –corso Matino 66.

Il recapito tempestivo del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente. Non fa fede il timbro postale.

Il plico deve contenere al suo interno tre buste separate, a loro volta sigillate e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti l'intestazione del mittente e la dicitura, rispettivamente:

A -“Documentazione amministrativa”

B -“Offerta tecnica”

C -“Offerta economica”

a) **La busta A** – “Documentazione amministrativa” dovrà contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

1- istanza di ammissione alla gara (richiesta di partecipazione all'avviso prodotta in carta semplice e debitamente firmata dal Presidente/delegato dell'Associazione

concorrente);

2-copia dell'atto costitutivo e dello statuto dell'Associazione;

3-copia del provvedimento di iscrizione dell'Associazione nel Registro Regionale delle associazioni di promozione sociale della Regione Puglia indicante l'art. 2, lettera d, della Legge Regionale n. 39 del 18/12/2007;

4-copia della quietanza di pagamento, per l'anno in corso, del premio relativo alla polizza di assicurazione per gli aderenti all'associazione, contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi;

5-copia del presente bando firmata su ogni singola pagina a titolo di presa visione ed accettazione delle condizioni di svolgimento del servizio affidato;

6- copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità del sottoscrittore;

7- evidenza documentale circa il possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità tecnica;

8- eventuale curriculum delle attività svolte negli ultimi tre anni;

b) **La busta B** -“Offerta tecnica”, dovrà contenere, a pena di esclusione, il progetto tecnico sottoscritto dal concorrente nelle medesime forme in cui ha sottoscritto l'istanza di partecipazione, così composto:

- relazione tecnico/descrittiva inerente caratteristiche tecniche del soggetto proponente, qualità dell'offerta proposta, esperienza maturata, progetto tecnico e qualità professionale degli operatori;

- ogni altra documentazione aggiuntiva utile ad illustrare i servizi offerti.

L'Amministrazione si riserva di autorizzare anche parte delle proposte contenute nel progetto tecnico.

c) **La busta C** -“Offerta economica”, chiusa e sigillata accuratamente in modo idoneo ad assicurare la segretezza, a pena di esclusione, dovrà contenere l'offerta economica, debitamente datata e firmata, espressa in cifre e in lettere.

In particolare, la busta C deve contenere:

- dichiarazione redatta in lingua italiana ed in bollo, sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal Presidente/delegato dell'Associazione indicante il ribasso percentuale offerto sull'importo posto a base gara. Tale ribasso dovrà essere espresso in cifre e in lettere, nell'intesa che, in caso di discordanza, prevale l'indicazione in lettere. Il ribasso sarà calcolato sino a due cifre decimali. Non sono ammesse offerte al rialzo.

Apertura delle offerte e procedure di aggiudicazione

La seduta pubblica si terrà il giorno 8 luglio 2014 con inizio delle operazioni alle ore 11.00 presso la sede della stazione appaltante Corso Matino 68 –Ufficio Segreteria – Mattinata; nella stessa si procederà a verificare la correttezza formale delle offerte e della documentazione ed in caso negativo ad escluderle dalla gara;

La Commissione procederà, altresì, nella medesima seduta ad una immediata verifica circa il possesso dei requisiti dei concorrenti, al fine della loro ammissione alla gara, sulla base delle dichiarazioni da essi presentate, delle certificazioni dagli stessi prodotte. La Commissione, concluse le suddette operazioni, provvederà ad assumere le determinazioni del caso in relazione all'ammissione o non ammissione dei soggetti concorrenti al prosieguo delle operazioni di gara. Nella stessa prima seduta pubblica, si

procederà altresì all'apertura delle “Buste B – Offerta tecnica”, al solo fine di verificare il contenuto per poi disporre la custodia presso gli Uffici della stazione appaltante. Successivamente, la Commissione, nella medesima giornata (ore 16.30) in seduta riservata, procederà alla valutazione delle offerte tecniche, utilizzando i criteri e i sub criteri di valutazione sopra citati.

In seguito, la Commissione, in seduta pubblica previa comunicazione ai concorrenti tramite avviso sul sito web istituzionale, fornirà l'esito delle valutazioni inerenti l'offerta tecnica e procederà all'apertura delle “Buste C – Offerta economica”, provvedendo a dare pubblica lettura di ciascuna offerta e calcolando i punteggi da attribuire.

Infine, la Commissione procederà ad attribuire il punteggio complessivo, dato dalla somma del punteggio ottenuto dalla valutazione dei criteri qualitativi con il punteggio ottenuto dalla valutazione dei criteri quantitativi, a stilare la graduatoria finale e ad aggiudicare la gara all'offerta che avrà conseguito il punteggio più alto.

Il servizio sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio (ottenuto dalla somma dei punteggi acquisiti per ciascun elemento valutativo); in caso di parità di punteggi, si procederà ad affidarlo a chi ha conseguito il punteggio più alto nella parte qualitativa. Nel caso che le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e lo stesso punteggio per gli elementi di valutazione quantitativi e qualitativi, si procederà alla individuazione del miglior offerente mediante sorteggio pubblico.

L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di non aggiudicare la gara qualora, a proprio insindacabile giudizio, le offerte non risultino congrue ed idonee a soddisfare le esigenze dell'Ente. L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione della gara ed alla successiva stipulazione della convenzione anche in presenza di una sola offerta valida.

L'Amministrazione si riserva altresì di procedere alle necessarie verifiche di fattibilità dell'offerta, in ordine agli aspetti tecnici, alla conformità alla specifica regolamentazione di settore, alle norme in materia di sicurezza e trattamento dei dati personali. Ferme restando le ulteriori conseguenze previste dalla legge, l'aggiudicazione sarà revocata qualora il concorrente aggiudicatario abbia reso dichiarazioni false, ovvero negli altri casi previsti dalla legge. In tali casi, l'Amministrazione potrà aggiudicare l'affidamento del servizio utilizzando la graduatoria.

Modalità di pagamento

Si procederà al pagamento della somma che risulterà dall'aggiudicazione, al termine del servizio espletato, previa presentazione di fattura e/o documento contabile.

Si richiama integralmente quanto previsto dalla legge n. 136/2010 e smi -art. 3 “Tracciabilità dei flussi finanziari”.

Modalità inerenti gli atti di aggiudicazione e avvio del servizio

A seguito dell'aggiudicazione, si procederà nelle forme di legge a porre in essere la determinazione di affidamento del servizio, alla quale, oltre che valore dispositivo, sarà dato anche valore negoziale. L'offerta presentata costituirà parte integrante dell'atto di affidamento.

Adempimenti a carico dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario dovrà predisporre tutto quanto necessario per la concreta attuazione ed erogazione del servizio in oggetto.

Prima dell'attivazione del servizio, l'aggiudicatario dovrà presentare la seguente documentazione:

- adeguata copertura assicurativa relativa ai rischi del servizio aggiudicato –gestione IAT –Comune di Mattinata- dal 10/07/2014 al 31/10/2014.

-l'aggiudicatario è obbligato a costituire a titolo di cauzione definitiva una garanzia fidejussoria pari al 10% (dieci per cento) dell'importo del servizio al netto del ribasso d'asta, in base a quanto stabilito dall'art. 113 del d.lgs. 163/06. Qualora il servizio venga aggiudicato con ribasso d'asta superiore al 20% (venti per cento), la garanzia fidejussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 20%.

- tutto quanto necessario e prescritto dalle disposizioni normative vigenti.

Stage e tirocini volontari

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti all'interno della struttura, con il conseguente obbligo da parte dell'affidatario di impegnarsi nell'attività di formazione.

L'aggiudicatario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti e tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori.

Coordinamento

L'affidatario è esclusivo responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti in materia di personale. Qualora l'Associazione affidataria non risulti in regola, l'Amministrazione Comunale ne chiederà la regolarizzazione e, in difetto, potrà procedere alla risoluzione della convenzione.

L'Associazione è altresì tenuta a garantire la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo e tutelandola da eventuali azioni di rivalsa.

Continuità del servizio

Nel caso in cui l'assenza del personale a qualunque causa imputabile non consenta la regolare erogazione del servizio, sarà cura del soggetto aggiudicatario provvedere alla sua immediata sostituzione con personale avente pari requisiti professionali e soggettivi, avendo cura di comunicarlo tempestivamente al Comune. La mancata prestazione del servizio per causa imputabile all'aggiudicatario, che comporti la chiusura anche temporanea dell'Ufficio IAT, è soggetta ad una penale pari ad € 40,00 al giorno.

Verifiche sul lavoro svolto – Inadempienze – Risoluzione del rapporto

L'Amministrazione Comunale ha ampie discrezionalità nell'esercizio del potere di controllo in ordine all'adempimento del servizio ed al rispetto di quanto contenuto nel presente avviso.

L'accertamento della regolare esecuzione del servizio è demandata all'Amministrazione Comunale sotto un duplice profilo: verifica e controllo dell'effettiva prestazione svolta; controllo della qualità e conformità della prestazione.

Qualora si verificassero, da parte dell'affidatario, inadempienze tali da far ritenere insoddisfacente il servizio o, più in generale, quando non adempia alle disposizioni

contenute nel presente avviso o di qualsiasi normativa vigente in materia, l'Amministrazione Comunale potrà fissare un congruo termine entro il quale l'aggiudicatario si deve conformare, nonché produrre le proprie controdeduzioni; trascorso il termine stabilito e valutate non convincenti le giustificazioni addotte, l'Amministrazione risolve il rapporto, procedendo nei confronti dell'aggiudicatario all'incameramento della cauzione prestata, oltre alla determinazione dei danni eventualmente sofferti, applicando la penale prevista, fatto salvo l'azione per il pieno risarcimento dei danni subiti.

Nel caso di risoluzione del rapporto per inadempimento dell'affidatario, l'Amministrazione al fine di garantire comunque la prosecuzione del servizio, è autorizzata, qualora non decida di gestirlo direttamente, ad instaurare un nuovo rapporto di collaborazione con quel soggetto che in sede di gara abbia presentato l'offerta più conveniente dopo quella prodotta dal soggetto dichiarato inadempiente. Tale nuovo rapporto avrà durata sino al termine del servizio richiesto.

Altre informazioni e disposizioni finali

Non sono ammessi a partecipare alla gara soggetti privi dei requisiti generali di cui all'art. 38 d.lgs. 163/2006 e smi e di cui alla legge 68/99 o che siano incorsi nelle sanzioni di cui all'art. 9 comma 2 lett. c) DPR n. 231/2001.

L'Amministrazione Comunale potrà procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente.

L'aggiudicatario è obbligato, ai sensi dell'art. 113 d.lgs. 163/2006 e smi a costituire una garanzia fidejussoria pari al 10% del valore del contratto.

Ai sensi dell'art. 11 comma 12 d.lgs. 163/2006 e smi, l'Amministrazione può autorizzare l'esecuzione anticipata del servizio immediatamente dopo l'aggiudicazione prima della stipulazione del relativo contratto, decorso il termine di cui all'art. 11 comma 10 d.lgs. 163/2006, subordinatamente all'acquisizione della necessaria documentazione ed alla consegna delle garanzie previste dal presente avviso, entro i termini che saranno successivamente comunicati al soggetto aggiudicatario. Si invitano i concorrenti a preconstituirsì la documentazione e le garanzie di cui sopra.

E' esclusa la cessione, anche parziale del contratto.

E' fatto obbligo all'affidatario di osservare le leggi, i regolamenti e le disposizioni comunque vigenti, in materia assicurativa, assistenziale e previdenziale, nonché tutte le norme vigenti sulla prevenzione infortuni, in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

In caso di carente, irregolare o intempestiva presentazione dei documenti prescritti, ovvero di non veridicità delle dichiarazioni rilasciate, di mancati adempimenti connessi o conseguenti all'aggiudicazione, la medesima verrà annullata e il servizio potrà essere affidato all'operatore economico concorrente che segue nella graduatoria, fatti salvi i diritti al risarcimento di tutti i danni e delle spese derivanti dall'inadempimento.

La presentazione dell'offerta costituisce accettazione incondizionata delle norme previste nel bando, con rinuncia ad ogni eccezione. Mentre l'offerente resta impegnato per effetto della stessa, il Comune non assumerà nei suoi confronti alcun obbligo se non quando, a norma di legge, tutti gli atti connessi e conseguenti alla gara avranno conseguito piena efficacia giuridica.

L'Ente appaltante si riserva la facoltà di revocare, annullare, modificare, sospendere il presente avviso. Per quanto non previsto nel presente bando, si applica la normativa vigente in materia.

Il Responsabile del Procedimento è il dr. Francesco Esposito –Responsabile del Settore
1- Servizio Promozione Turistica.

Tel. 0884/552422 -Fax 0884/550013-.

I dati forniti e raccolti in occasione del presente procedimento verranno trattati dall'Ente
in conformità alle disposizioni del d.lgs. 196/2003 e smi.

Mattinata 26.06.2014



Il Responsabile del Procedimento
dr. Francesco Esposito

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name "Francesco Esposito". The signature is written in a cursive, flowing style.



ALLEGATO

Carta dei Servizi degli uffici IAT della PUGLIA

1. Premessa

La Carta dei Servizi ha lo scopo di chiarire e rendere manifesti gli aspetti strategico-operativi che dovranno essere condivisi e applicati dai gestori degli uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) della Puglia.

"Accogliere il turista con un sorriso". Accompagnarlo con un'adeguata assistenza ed una corretta ed imparziale informazione. Attraverso la Carta dei Servizi, Pugliapromozione vuole riassumere l'impegno di tali Uffici nei confronti dell'utenza, nonché l'impegno dei fornitori coinvolti nella erogazione dei servizi. L'obbligo ed è dunque quello di assicurare un adeguato livello di qualità delle attività di informazione, accoglienza ed assistenza turistica, raccogliendo reclami e suggerimenti per l'elevazione della capacità di accoglienza del sistema turistico.

Il servizio oggetto della presente procedura è perciò un servizio di front office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo life-style verso tutti gli ospiti che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale.

2. Principi fondamentali. Mission e Vision.

Vision degli Uffici IAT

La "visione" entro la quale deve essere improntata la gestione strategica degli Uffici IAT è: "LIVE YOUR PUGLIA EXPERIENCE Puglia quale destinazione turistica in grado di offrire emozioni esperienziali uniche".

Mission degli Uffici IAT

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte nel territorio regionale dagli Uffici IAT.

I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati dagli uffici IAT sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti nel rispetto dei principi di: cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Verso tali principi tutte le componenti dello IAT devono orientarsi ed impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

Pertanto, l'obiettivo della presente Carta dei Servizi è quello di presentare i servizi offerti dall'ufficio IAT e di manifestare il modo con cui sono gestiti, prestando una continua attenzione alle esigenze dell'utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

- *Trasparenza:* gli operatori del servizio IAT e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Erogano, inoltre, il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, ma accompagnano l'utenza alla ricerca dei servizi più consoni alla richiesta, lasciandogli la libera scelta tra le opzioni disponibili.

- *Efficacia ed efficienza*: gli operatori del servizio IAT si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione ed ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell'utenza.
- *Pertinenza e professionalità*: cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio IAT. Inoltre questi devono possedere una conoscenza professionale del territorio e devono saper comunicare fluentemente e comprendere almeno due lingue straniere, incluso l'inglese. È indispensabile un'ottima proprietà di linguaggio e una buona conoscenza informatica. Sono tenuti al rispetto della riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e richieste dai propri utenti.
- *Uguaglianza e imparzialità*: i servizi offerti sono forniti a qualsiasi utente senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale. I servizi offerti sono accessibili agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- *Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità*: il servizio d'informazione e accoglienza turistica è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli uffici IAT garantiscono comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio. La rete internet ed i mezzi informatici consentono un livello di comunicazione continuo, mediante le informazioni riportate nel portale e strumenti quali e-mail, social network, sms.

3. *Utenti: i target*

Precisare le categorie di utenti degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica permette di individuare i differenti servizi e le attività che l'ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono i seguenti:

- a) **Utenti del sistema turistico**
- b) **Utenti del sistema locale e territoriale**
- c) **Attori non turistici e non locali**
- d) **Utenti interni**

All'interno di questi segmenti sono stati individuati i seguenti Target:

a) **Utenti del sistema turistico**

- Turisti e visitatori leisure
- Turisti e visitatori business
- Guide e accompagnatori
- Agenti di viaggio incoming e tour operator
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici
- Uffici pubblici del settore turistico
- Altre imprese, professioni e associazioni turistiche
- Associazioni di categoria
- Sistema della comunicazione turistica

b) **Utenti del sistema locale e territoriale**

- Residenti, cittadini e comunità locale
- Enti e associazioni locali
- Pro Loco di Puglia
- Istituti di formazione e ricerca
- Sistema delle imprese (non turistiche)
- Osservatorio turistico regionale
- Sistema della comunicazione non turistica

c) **Altri attori non turistici non locali**

- Addetti alle attività della comunicazione

- Istituti di formazione e ricerca
- Enti, istituzioni, associazioni
- Sistema della comunicazione non turistica

d) Utenti interni

- Dipendenti
- Gestori
- Collaboratori

4. Funzioni e Attività: i Servizi

Le prestazioni che la rete degli Uffici IAT dovrà garantire ed erogare sono rappresentate dalle informazioni analiticamente descritte nella tabella in calce a questo paragrafo, che il gestore dell'ufficio IAT dovrà svolgere in linea con i principi fondamentali sanciti (Mission).

Le *informazioni* erogate dagli uffici agli utenti sono, pertanto, sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. L'informazione complessa è quella che richiede l'elaborazione e/o l'acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione per posta, e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto alle informazioni semplici e talvolta l'utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli uffici IAT e possono essere erogate al front office, per telefono, fax, posta tradizionale, posta elettronica (e-mail), e se necessario anche attraverso l'ausilio di strumentazioni assistite (secondo la Legge Stanca).

A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive e del portale regionale turistico.

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall'erogatore del servizio:

- Attività di prima accoglienza, fornendo info utili per una miglior conoscenza e fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target;
- Distribuzione gratuita di materiale informativo territoriale cartaceo o multimediale in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- Promozione di attività ed eventi locali e sostegno all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc, ad opera di soggetti pubblici e privati;
- Assistenza all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour e Family Trip organizzati da Pugliapromozione ed altri partner;
- Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell'ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- Servizio informazione agli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale (es Open days);
- Informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche etc...).

Gli standard qualitativi degli sportelli IAT saranno periodicamente sottoposti a una revisione condotta sulla base delle risposte fornite ad un questionario di customer satisfaction predisposto da Pugliapromozione e somministrato agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere, registrare e trasmettere le opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l'offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l'attività effettuata secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione.

Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard
(elenco esemplificativo e non esaustivo)

Risorse paesaggistiche e culturali	<p>Info, indirizzi, orari di apertura, modalità di fruizione e percorsi tematici su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luoghi di culto, musei, pinacoteche, siti archeologici, castelli e palazzi storici, borghi tipici, strutture rurali. - Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, flora e fauna, Cea. - Storia, teatro, musica, letteratura ed arti espressive - Tradizioni, riti, costumi. - Enogastronomia, artigianato tipico, produzione locale.
Strutture alberghiere, extralberghiere	<p>Indirizzi, recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità di alloggio per le strutture - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali. - Accoglienza turisti a quattro zampe.
Stabilimenti balneari e ristorazione	<p>Indirizzi e recapiti, servizi accessori, prezzi e aperture:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità stabilimenti balneari - Accessibilità disabili ed utenti con esigenze speciali. - Accoglienza turisti a quattro zampe.
Eventi del territorio	<p>Info su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manifestazioni folcloristiche, sagre. - Feste, fiere ed eventi . - Festival. - Concerti, opera. - Spettacoli teatrali, reading. - Proiezioni cinematografiche. - Mostre e concorsi di arte e cultura. - Sport e tornei. - Conferenze, presentazioni libri, incontri culturali. - Servizio biglietteria per eventi convenzionati.
Materiale informativo cartaceo e multimediale	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione ed eventuali costi del materiale disponibile o reperibile (cartaceo, in braille e per ipovedenti, mappe tattili, multimediale, supportato da traduzione LIS e assistivo secondo Legge Stanca etc).
Servizio Guida ed Itinerari turistici. Scuole e laboratori	<p>Info, modalità di prenotazione, orari e costi su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite guidate ed itinerari tematici, culturali, religiosi e naturalistici . - enogastronomici ed artigianali . - trekking, escursioni cicloturistiche, a cavallo, pescaturismo. - cammini ed itinerari slow. - corsi di cucina. - corsi di danza, teatro, musica. - laboratori artistici ed artigianali. - corsi di lingua.
Guide turistiche	<ul style="list-style-type: none"> - Indirizzi, recapiti di guide turistiche, escursionistiche in lingue italiana e straniera, di guide LIS e per non vedenti. - Indirizzi e recapiti di assistenti per visitatori con esigenze speciali.
Assistenza generica	<p>Info su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collegamento wireless a disposizione degli utenti. - Trasporti - Sicurezza - Sanità - Servizio di assistenza ad utenti con esigenze speciali.
Educational Tour e Family trip	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità, tempi e condizioni di iscrizione e prenotazione. - Informazioni su programma e logistica. - Costi e penali.
Strutture ricreative e del tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture sportive e centri diving e snorkeling. - Noleggio mezzi ed attrezzature per attività sportive e ricreative. - Teatri, cinema, spazi culturali, mediateche. - Biblioteche e informagiovani.

	<ul style="list-style-type: none"> - Sedi congressuali ed espositive. - Parchi acquatici, parchi divertimenti, spazi per bimbi. - Masserie didattiche. - Internet point. - Discoteche, disco-bar, night club.
Infomobilità	<ul style="list-style-type: none"> - Aeroporti ed info collegamenti aerei. - Stazioni bus ed info collegamenti su gomma. - Stazioni treni ed info collegamenti ferroviari. - Porti ed info su collegamenti marittimi. - Parcheggi ed aree di sosta per camper e caravan. - Rete autostradale, strade principali di lunga percorrenza. - Navette, shuttle, taxi ed auto/moto a noleggio.
Notizie utili	<ul style="list-style-type: none"> - Enti del turismo operanti sul territorio (comuni, provincia, regione, consorzi, ecc). - Uffici informazioni e servizi turistici pubblici e privati. - Agenzie di viaggio. - Agenzie immobiliari. - Associazioni di categoria. - Associazioni dei consumatori. - Ufficio di conciliazione. - Uffici postali, banche e sportelli bancomat. - Dogana. - Indirizzi servizi igienici. - Informazioni meteo. - Consoli onorari e rappresentanze estere.
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> - Forze dell'ordine. - Soccorso sanitario. - Servizio medico. - Farmacie. - Soccorso stradale.