



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE PER L’AFFIDAMENTO DELLA “GESTIONE DELL’INFO -POINT TURISTICO” DELLA CITTA’ DI GRAVINA IN PUGLIA, UBICATO IN VIA MATTEOTTI- ANGOLO P.ZZA PLEBISCITO, PER LA DURATA DI N. 3 (TRE) ANNI

Art. 1 – Premesse e riferimenti normativi

"L'accoglienza è la sostanza dell'esperienza turistica" (Rif. D.R.G. n. 876 del 07/06/2017, cosiddette 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 dei Comuni).

Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte presso gli ex "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 **cortesìa, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità** del linguaggio, **efficienza ed efficacia**, nonché **accessibilità**, come indicato nella Carta dei Servizi allegata alla citata 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-ospite** l'opportunità di costruirsi da sé la propria esperienza di viaggio, accedendo autonomamente alle informazioni attraverso un'adeguata attività di comunicazione e di promozione anche per mezzo del web e dei social media.

Il Piano Strategico del Turismo 2016-2025 dell'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione 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 e 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).

Il presente capitolato su uniforma ai principi contenuti nei seguenti riferimenti normativi e atti, aventi efficacia di legge:

- L.R. Puglia n. 1 del 11/02/2002, recante “Norme di applicazione dell’art. 5 della L. 29 marzo 2001 n. 135, riguardante il riordino del sistema turistico pugliese” (Legge sull’Organizzazione Turistica Regionale) e ss.mm.ii.;
- Regolamento Regionale n. 9 del 13/05/2011 e ss.mm.ii., recante “Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione”, di cui al B.U.R.P. n. 79 del



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

20/05/2011;

- Atto di impegno unilaterale al fine del recepimento e dell'attuazione delle *Linee Guida* approvate con D.G.R. n. 876 del 7 giugno 2017, tra l'Agenzia PugliaPromozione (A.R.E.T.) e la Città di Gravina in Puglia, 29/01/2024, per l'istituzione di un ufficio di info point turistico della rete regionale di Gravina in Puglia;
- D.G.R. n. 191 del 14/02/2017, recante "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. [...]";
- D.G.R. Puglia n. 876 del 07/06/2017, recante "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. [...]".

Art. 2 – Oggetto del servizio e modalità di erogazione

Oggetto del presente capitolato è la gestione del Servizio di Info Point Turistico del Comune di Gravina in Puglia, attualmente ubicato presso l'immobile, preso all'uopo in locazione, sito in via Matteotti, Angolo Piazza Plebiscito, 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. **55** ore settimanali, così come specificato nella Tabella sottostante:

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
Mattina	09:00-13:00 (4 ore)	09:00- 13:00 (4 ore)	09:00- 13:00 (4 ore)				
Pomeriggio	15:00-18:00 (3 ore)	15:00- 21:00 (6 ore)	15:00- 21:00 (6 ore)				

Nei giorni festivi, prefestivi e nelle giornate in cui ci sono manifestazioni ed eventi, l'Info Point dovrà essere accessibile e funzionante **sino all'orario indicato all'occorrenza e per tempo dalla Città di Gravina in Puglia**.

Gli orari di cui sopra sono **meramente indicativi**, atteso che gli stessi potranno subire variazioni in base alle esigenze sopravvenute dell'Ente.

Si potranno verificare 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 ci 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.

A tal proposito, il gestore dovrà farsi carico di partecipare in nome e per conto dell'Ente a tutti gli avvisi regionali o nazionali emanandi attinenti all'ufficio info point turistico, avvisando l'Ente comunale per tempo e concordando previamente e tempestivamente con l'Ente stesso, a quali bandi aderire. Tanto a pena di decadenza dall'affidamento in caso di inerzia.



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

Oltre a quanto sopra, i servizi minimi che devono essere assicurati riguardano:

1. 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;
2. Tutte le attività indicate dalla Carta dei Servizi annessa alle linee guida regionali
3. Promozione di pacchi turistici di valorizzazione dell'offerta territoriale;
4. Attività di digital marketing e comunicazione;
5. Implementazione e aggiornamento tempestivo e costante del DMS - Destination Management System per conto dell'Ente Comunale;
6. Informazione, accompagnamento, promozione e guida turistica;
7. Supporto logistico alle iniziative culturali e ricreative da svolgersi sul territorio ed attività di supporto ed assistenza agli eventi.

L'affidatario dovrà garantire ed erogare i servizi resi nella gestione del servizio pubblico di Info Point Turistico in modalità totalmente gratuita in favore della comunità in visita, articolati così come segue:

1. Servizio di accoglienza, informazione ed assistenza turistica erogati al front-office dell'ufficio Info-point turistico di Gravina in Puglia – nonché presidio e custodia dell'area ed eventuali punti dislocati che potranno essere attivati – predisponendo risorse e personale propri, nel rispetto degli orari sopra indicati.
2. Dovrà sempre essere garantita la possibilità di richiedere e ricevere informazioni e assistenza in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office, in possesso di idonea certificazione riconosciuta.
3. 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.
4. Il gestore dovrà acquisire dal Comune divise identificative, da distribuire al personale addetto al front-office secondo gli standard di cui all'art. 6 delle linee guida emesse dalla Regione.
5. 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.
6. 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.
7. 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



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

- enti/associazioni del territorio.
8. 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.
 9. Il gestore dovrà 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.
 10. 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, che si intendono qui integralmente riportate.

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 Capitolato non potrà pubblicizzare esternamente – ad esempio con insegne – la propria presenza all'interno dell'ufficio Info-point.

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 persone con disabilità, attraverso l'ausilio di strumenti digitali nel rispetto della normativa vigente in materia.

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.

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 Regione Puglia e Gravina in Puglia (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.

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, concordando con l'Ente Comune le modalità di rendicontazione, a seguito di apposito protocollo con l'Ente, da siglare preventivamente.

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 attraverso l'individuazione di spazi espositivi, di co-working e/o di animazione culturale, con particolare riferimento alle seguenti attività: - industrie creative pugliesi: esposizione di prodotti rappresentativi



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

della creatività pugliese applicata alla manifattura e alla produzione industriale per le categorie design, comunicazione, architettura; - saperi e sapori: esposizione di prodotti tipici locali legati al segmento food in co-branding con gli operatori del territorio, degustazioni, realizzazione di attività laboratoriali e/o di coworking, finalizzate alla conoscenza della cultura e delle identità locali; fruizione innovativa: realizzazione di installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping, e altri strumenti innovativi di fruizione e conoscenza del territorio.

Eventuali altre attività ovvero ogni variazione delle modalità di gestione degli Uffici Info-Point della Rete Regionale dovranno essere vagliate e autorizzate dagli uffici regionali competenti e dall'Agenzia Pugliapromozione ove coerenti con le Linee Guida.

Art. 3 - Impegni da parte del soggetto gestore

Il servizio dovrà essere svolto presso la sede dell'Ufficio Infopoint individuata attualmente presso i locali ubicati in via Matteotti, angolo P.zza Plebiscito, all'uopo presi in locazione dalla Città di Gravina in Puglia, e allestita in ottemperanza a quanto prescritto nelle Linee Guida Regionali, 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).

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.

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

L'aggiudicatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni eventuale 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.

Il gestore dovrà provvedere agli oneri legati alle coperture assicurative necessarie per l'esercizio dell'attività.

Art. 4 - Impegni da parte del Comune

La Città di Gravina in Puglia si impegna a rendere operativo e funzionale l'Info-Point Turistico ed in particolare a:

- *garantire la disponibilità della sede dell'Info-Point turistico in locale idoneo da destinarsi ad ufficio aperto al pubblico, ubicato preferibilmente nel centro cittadino o, comunque, in luoghi di affluenza turistica;*
- *provvedere al mantenimento dell'Info-Point turistici con risorse proprie;*
- *garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose presenti nei locali dell'Ufficio InfoPoint turistico, nonché provvedere alle spese relative ai costi di gestione (energia elettrica, acqua, riscaldamento, telefonia e connessione internet, servizio di pulizia);*
- *assicurare l'adeguamento agli standard qualitativi di cui all'art. 6 dell'allestimento estetico, degli arredi, dei segni distintivi, delle insegne esterne;*



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

- assicurare l'adozione di badge identificativi per il personale addetto al front-office e divise (MASSIMO DUE PER OPERATORE) secondo gli standard di cui all'art. 6;
- realizzare e installare adeguata segnaletica dei punti informativi, nel territorio comunale, condividendo la linea estetica con l'Agenzia Pugliapromozione;
- garantire l'apertura dell'ufficio e le attività di informazione e accoglienza turistica nei giorni e negli orari stabiliti secondo gli standard di cui all'art. 6, così come integrati con il presente capitolato;
- garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate secondo gli standard di cui all'art. 6 e dal presente capitolato;
- assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale edito dall'Agenzia Pugliapromozione;
- fornire, per il tramite del Gestore individuato, all'Agenzia Pugliapromozione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (SIRTUR - portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline);
- effettuare, per il tramite del gestore individuato, un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc. Tale rilevazione avverrà esclusivamente attraverso strumenti software e/o file elettronici, sulla base delle indicazioni fornite dall'Osservatorio regionale del Turismo, garantendo la trasmissione dei dati all'Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile ad opera del gestore individuato;
- collaborare con gli operatori turistici locali al fine di garantire la qualità dell'offerta turistica complessiva, trasferendo informazioni relative alle attività ed azioni svolte da Pugliapromozione nei vari ambiti;
- raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica e trasmetterli all'Agenzia Pugliapromozione.

Il corrispettivo annuo che la Città di Gravina in Puglia dovrà versare a favore dell'Ente gestore ammonta ad **Euro 60.000,00** (IVA esclusa) e si compone delle seguenti voci:

- a) **Euro 53.900,00**, per **costi di manodopera** (ragguagliati alla paga base nazionale conglobata, maggiorata dell'incidenza di oneri contributivi e previdenziali, di due lavoratori di VI livello, giusto CCNL per i dipendenti del settore "Imprese di viaggio e turismo" (Scheda CCNL- TURISMO CONFCOMMERCIO- cnel H052");
- b) **Euro 6.100,00**, per **costi di gestione ed utili di impresa**, a carico del Comune.

Il corrispettivo effettivamente erogato sarà quello risultante dal ribasso offerto in sede di gara dall'aggiudicatario.

Il corrispettivo sarà erogato su base mensile in dodicesimi, a seguito di presentazione di fatturazione elettronica da parte dell'affidatario e di apposita relazione illustrativa dettagliata dell'attività svolta, con annesso conteggio accessi e tipologia delle richieste su supporto digitale entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento, da inoltrare mensilmente a cura dell'aggiudicatario altresì a Pugliapromozione, come da Linee Guida.



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

La stazione appaltante si riserva di applicare la disciplina di cui all'art. 120, comma 9, del vigente codice dei contratti pubblici, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto.

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

La durata del presente affidamento è stabilita in anni tre, a far data dalla sottoscrizione del contratto. Il servizio come sopra descritto deve essere assicurato negli orari sopra indicati e secondo la puntuale attuazione delle attività elencate nella Carta dei Servizi, che si intende qui integralmente riportata.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie di cui al presente articolo sempre nell'ambito del monte ore di cui al presente Capitolato, 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

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

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.

Sono ammissibili alla procedura di cui al presente Capitolato 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.;
- che dichiarino l'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;
- che siano in regola con il pagamento degli oneri previdenziali ed assistenziali previsti dalla legge;
- che non abbiano contenziosi pendenti con la Città di Gravina in Puglia e che non ne abbiano avuti 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. Corretta indicazione nella modulistica da produrre secondo quanto disposto dai documenti di gara, di dati identificativi e generalità;
- b. assenza delle cause che precludono la partecipazione alle gare di cui agli artt. 94 – 95 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. 16 ter del D.Lgs. 165/2001, in ottemperanza della L. 190/2012;



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

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 la Città di Gravina in Puglia, anche nel quinquennio precedente 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 PROFESSIONALE

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

Aver eseguito negli ultimi dieci anni dalla data di indizione della procedura di gara contratti analoghi a quello in affidamento a favore di enti pubblici.

Si ritiene di circoscrivere il requisito di capacità tecnica ai soli committenti pubblici, in linea con la previsione generale di cui all'art. 10, comma 3, del D.Lgs. n. 36/2023, per la necessità di garantire, trattandosi di gestire un ufficio comunale, che gli operatori economici possiedano le risorse umane e tecniche nonché l'esperienza necessarie per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità.

D. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA

Essere in possesso di un fatturato globale non inferiore al valore del presente appalto, maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della procedura.

Ulteriori dettagli circa le modalità della prestazione

Il Gestore dovrà garantire la presenza, all'interno della propria struttura operativa o l'impegno ad assumerle per lo scopo, di minimo nr. 2 (due) unità **addette al front-office al pubblico, (informazioni e accoglienza turistica)**, da inquadrare rispettivamente a 20 e 35 ore settimanali, dotate delle certificate 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



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

indicato:

1. Possesso almeno di Diploma di scuola secondaria di 2° grado;
2. Capacità di operare con strumenti informatici, telematici e digitali nonché adeguata conoscenza dei principali strumenti di promozione dell'Agenzia Pugliapromozione;
3. Attitudine alle relazioni con il pubblico e ottime capacità di comunicazione;
4. Adeguata conoscenza del territorio, del suo patrimonio turistico-culturale e delle sue risorse naturali e artistiche;
5. Ottima proprietà di linguaggio e conoscenza della lingua italiana e, preferibilmente, anche di un'altra lingua straniera, oltre all'inglese;
6. Capacità di comunicare adeguatamente in lingua inglese, attestata (alternativamente o cumulativamente) dal possesso di Laurea in Lingue, ovvero dal possesso di certificazione linguistica di livello non inferiore a **B2 del Quadro Comune Europeo di riferimento, rilasciata dagli Enti Certificatori Internazionali Cambridge, Oxford o Paerson, o dall'aver vissuto all'estero, ovvero aver conseguito l'abilitazione alla professione di guida turistica.**

La comprova dei predetti requisiti è fornita presentando i Curricula delle risorse che saranno coinvolte nel servizio.

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.

Divieti:

Si precisa che è vietato ai fini dell'ammissibilità alla presente procedura - ad un medesimo Soggetto - partecipare parallelamente in più raggruppamenti temporanei/aggregazioni.

Analogamente è vietato - ad un medesimo Soggetto - partecipare alla procedura di cui al presente Capitolato in forma individuale e, parallelamente, in raggruppamenti temporanei/aggregazioni e/o in consorzio.

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

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alla procedura di cui al presente Capitolato 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



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

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

La procedura verrà gestita interamente sulla Piattaforma Traspare, secondo le modalità che saranno indicate dai documenti di gara e lettera d'invito redatti dal Servizio Gare e Contratti, a cui si rinvia.

Art. 8 – Modalità di selezione e aggiudicazione

Il servizio, oggetto del presente Capitolato, sarà aggiudicato mediante **procedura negoziata senza bando, previa consultazione di almeno cinque operatori economici, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. e) del D.lgs. 36/2023**, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art 108, comma 2, lettera a), del D.lgs. 36/2023, al concorrente (Associazioni, Cooperative, Imprese, Società, Consorzi, riunite anche in Associazioni Temporanee d'impresе o in Associazioni Temporanee di Scopo) che avrà ottenuto il maggior punteggio complessivo derivante dalla sommatoria del punteggio attribuito all'offerta tecnica e all'offerta economica, sotto l'osservanza delle disposizioni dei documenti di gara e delle vigenti norme in materia di appalti pubblici in quanto applicabili.

Offerta tecnica: Max punti 80

Offerta economica: Max punti 20

Non saranno ammesse alla successiva fase le offerte dei concorrenti che avranno conseguito un punteggio inferiore a 48/80.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa indicazione dei punteggi massimi attribuibili. Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "*Punteggi discrezionali*", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "*Punteggi quantitativi*", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) di valutazione dell'offerta tecnica



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

Criteria di valutazione	Sub - criteri di valutazione	Punti Max	D/Q (Discrezionale/ Quantitativo)
A.I.	A.II Caratteristiche tecniche 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 5 punti) punti 1,00 per ogni anno di esperienza maturata nella gestione dei servizi oggetto del presente avviso (Max 5 anni)	5	Q
	A.12 Il progetto, dovrà comporsi di un numero massimo di 6 pagine (Time New Roman 12). 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) Servizi aggiuntivi proposti a titolo gratuito, servizi innovativi nel campo dell'informazione, dell'accoglienza e della valorizzazione turistica del territorio che permettano il raggiungimento di obiettivi di promozione ed informazione turistica qualitativamente elevata (Max 10 punti); c) Incremento di servizi al turista in qualsiasi ambito per aumentare la fidelizzazione verso la destinazione (Max 10 punti).	50	Q
	A.13 Qualità professionale degli operatori (Max 17 punti). - Personale con adeguata conoscenza di altre lingue straniere oltre l'inglese, certificazione almeno B2 desumibile da elementi quali esperienza lavorativa, soggiorno all'estero, possesso di abilitazione alla professione di guida turistica, titoli di studio e formativi etc. (Max 7 punti); - Personale in possesso di idoneità professionale/qualifica di guida turistica, di accompagnatore turistico, di interprete, conoscenza di almeno un'altra lingua, adeguatamente documentata (Max 7 punti); - Personale in possesso di attestati di partecipazione a corsi di formazione professionale nel settore turistico (Max 3 punti).	17	Q
	A.14 Espletamento di ore aggiuntive, rispetto a quelle previste dall'avviso di Appalto	5	Q
	A.15 Fornitura servizi gratuiti in favore del Comune nel settore dell'appalto	3	D



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

A ciascuno degli elementi qualitativi (subcriteri) cui è assegnato un punteggio discrezionale nella tabella, è attribuito un coefficiente variabile da zero a uno da parte di ciascun commissario, sulla base di una valutazione graduata sulla seguente scala di giudizio e di cui innanzi:

COEFFICIENTE	CRITERIO MOTIVAZIONALE
0,0	non valutabile
0,2	molto scarso
0,4	Insufficiente
0,6	Adeguito
0,8	Buono
1,0	Ottimo

Saranno valutati, altresì, il livello di dettaglio, la chiarezza, l'esaustività 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 esaustività 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 di Pugliapromozione.

Art. 9- Garanzie e responsabilità gestionale

Ai sensi dell'art. 117 del D.lgs. n. 36/2023 l'aggiudicatario dovrà presentare, ai fini della sottoscrizione del contratto una garanzia, denominata "garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o di fideiussione con le modalità di cui all'articolo 106, commi 1, 2 e 3 del D.lgs. n. 36/2023, da stipulare a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni. Alla precitata "garanzia definitiva" si applicano le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8, del D.lgs. n. 36/2023.

Art. 10- Contratto

La gestione del servizio contemplato nel presente Capitolato sarà regolata mediante apposito contratto a mezzo scrittura privata, redatto nel rispetto di quanto disposto dal presente Capitolato e dalle vigenti disposizioni legislative, sulla base dell'offerta presentata, di quanto dichiarato dal soggetto aggiudicatario in sede di gara e secondo le prescrizioni che l'Ente committente si riserva di indicare ai fini dell'organizzazione esecutiva del servizio, anche in adesione a quanto disposto da Puglia Promozione. Tutte le spese contrattuali, diritti di rogito se dovuti, bolli e imposte, nessuna esclusa, diretta e indiretta, sono a carico dell'appaltatore che, prima della stipula del contratto, dovrà provvedere ad effettuare il relativo versamento.

Art. 11- Contestazioni di inadempienze – Penalità



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

Il servizio oggetto della presente concessione dovrà essere svolto con le modalità previste dal presente Capitolato.

In particolare, qualora l'affidatario esegua la prestazione in modo non conforme a quanto previsto nel presente Capitolato, l'Amministrazione, previa contestazione scritta, applicherà all'aggiudicatario, in ragione della gravità dell'inadempimento, se non previste dalla legge sanzioni più gravi, una penale nella misura di:

- a. € 50,00 per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio;
- b. € 500,00 per accertati comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale;
- c. € 150,00 per:
 - insufficiente vigilanza sui beni;
 - mancata sostituzione di un operatore.

Nel caso di inadempienze gravi (es. mancato avvio servizio) e/o ripetute, l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto, incamerando la cauzione definitiva, salvo l'ulteriore risarcimento del danno. Qualora l'Amministrazione Comunale dovesse rilevare che l'attività oggetto del servizio non sia conforme al presente Capitolato Speciale d'Appalto, potrà contestare l'inadempimento all'aggiudicatario, assegnando allo stesso soggetto un termine di quindici giorni per fornire le sue giustificazioni. Nel caso in cui le giustificazioni non dovessero risultare esaustive l'Amministrazione Comunale rivolgerà un formale richiamo all'affidatario per il rispetto degli impegni contrattualmente assunti ovvero, nei casi più gravi, indicherà un termine per l'adempimento; scaduto il già menzionato termine senza che il concessionario vi abbia provveduto, la Città di Gravina in Puglia avvierà la procedura per la risoluzione del contratto.

Art. 12- Divieto di subappalto e cessione del contratto

L'affidatario non potrà sub-appaltare la gestione dei servizi o parte di essi, né cedere il relativo contratto. L'affidatario non potrà cedere a terzi, a qualsiasi titolo, i diritti ad esso derivanti dal contratto di affidamento e, in particolare, non potrà cedere neanche parzialmente il contratto, pena la nullità di diritto del contratto di cessione, e la risoluzione di diritto del contratto di affidamento, con aggravio di ogni onere e spesa.

Art. 13- Codice di comportamento

L'appaltatore dichiara di aver preso visione sul sito Istituzionale della Città di Gravina in Puglia - sezione Amministrazione Trasparente - del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e si impegna a rispettare gli obblighi in esso contenuti. L'appaltatore dichiara di essere a conoscenza che la violazione a qualsiasi titolo degli obblighi indicati dal D.P.R. 16/04/2013 n. 62, da parte dei collaboratori della ditta aggiudicataria, costituisce causa di risoluzione del contratto. L'appaltatore dichiara infine di essere a conoscenza di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 53 comma 16 - ter del D.lgs. 165/2001 e dell'art. 21 del D.lgs. 39/2013.

Art. 14 - Cause di revoca



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

L'Amministrazione si riserva di effettuare, per il tramite degli Uffici competenti, verifiche finalizzate a valutare l'andamento della gestione del servizio. La Città, 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 Capitolato, 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, a cui si rinvia.

Parimenti, la Città di Gravina in Puglia, congiuntamente all'Agenzia Regionale del Turismo PugliaPromozione – 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 Capitolato.

Art. 15 - Clausola Sociale

A tutela dei diritti dei dipendenti che hanno già prestato servizio presso l'Ufficio Info Point, assunti dal gestore uscente (il riferimento è alla gestione precedente i recenti affidamenti a rotazione praticati a titolo sperimentale), si applicherà la clausola sociale, che dovrà armonizzarsi necessariamente con i requisiti del personale addetto all'Ufficio come richiesti dalle Linee Guida approvate con la D.R.G. n. 876/2017 e recepiti dal presente Capitolato (v. Sezione: "Ulteriori dettagli circa le modalità della prestazione"):

- *"All'interno di ciascun Ufficio Info-Point turistico è sempre garantita la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office" (art. 6, comma 9);*
- *"Professionalità: Detti operatori devono possedere le seguenti caratteristiche: ... Capacità di comunicare fluentemente in lingua inglese e, preferibilmente, anche in un'altra lingua straniera" (Carta dei Servizi allegata alle Linee Guida).*

Art. 16 – Disposizioni generali

L'Amministrazione committente si riserva la facoltà di:

- ✓ procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola proposta validamente prodotta, purché



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

ritenuta idonea e congrua con le finalità della procedura di cui al presente Capitolato;

✓ 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. 17 – Responsabile Unico del Procedimento

Ai sensi dell'art. 15 del Codice il Responsabile Unico del Procedimento è la Dott.ssa Alessandra D'Addario. Recapito telefonico 0803259509, indirizzo mail istituzionale: alessandra.daddario@comune.gravina.ba.it.

Art. 18 – Trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 si forniscono le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali:

Titolare del trattamento:

Comune di Gravina in Puglia (BA) Via Vittorio Veneto n. 12, - P. IVA: 00364980722, C.F. 82000970721 PEC: BA protocollo.gravinainpuglia@pec.rupar.puglia.it

Responsabile della protezione dei dati personali e del trattamento:

ESACTA S.r.l. PEC: esactasrl@pec.cgn.it

Finalità e base giuridica del trattamento:

il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte del Comune di funzioni istituzionali inerenti la gestione della procedura selettiva in oggetto e saranno trattati per l'eventuale rilascio di provvedimenti annessi e/o conseguenti e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) del Regolamento europeo, non necessita del suo consenso. Le operazioni eseguite sui dati sono controllo e registrazione.

Destinatari dei dati personali:

i dati personali potranno essere comunicati ad uffici interni e ad Enti Pubblici autorizzati al trattamento per le stesse finalità sopra dichiarate;

Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE:

i suoi dati personali non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'U.E.;



Città di Gravina in Puglia

Città Metropolitana di Bari

Periodo di conservazione:

i dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate;

Diritti dell'interessato:

l'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

Reclamo:

l'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, con sede in piazza di Montecitorio, 121 00186 Roma tel. (+39)06 696771 fax (+39)06 69677 3785 PEC protocollo@pec.gpdp.it Ufficio Relazioni con il Pubblico urp@gpdp.it.

Art. 19 – Pubblicità

Il presente Capitolato, unitamente alla modulistica indicata, viene pubblicato per 15 giorni consecutivi sul sito internet del Comune di Gravina in Puglia www.comune.gravinainpuglia.ba.it ai sensi del D. Lgs 33/2013 e ss.mm.ii – nonché sulla Piattaforma telematica "Traspare", ove tutte le pubblicazioni relative alla procedura e al suo evolversi verranno trattate dal competente Servizio Gare e Contratti, ai sensi dell'art. 85 del vigente Codice degli Appalti Pubblici.

Art. 20- Definizione delle controversie

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