



CITTA' DI GRAVINA IN PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI

DIREZIONE AREA AMMINISTRATIVA
SERVIZIO POLITICHE CULTURALI E SCOLASTICHE, DELLO SPORT E DEL TURISMO

“PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL’UFFICIO DI INFO POINT TURISTICO DELLA CITTA' DI GRAVINA IN PUGLIA, FACENTE PARTE DELLA RETE REGIONALE DEGLI INFO POINT TURISTICI DELLA REGIONE PUGLIA.”

DURATA DELL’APPALTO: TRE ANNI

1. Relazione tecnico illustrativa

NORMATIVA E PROCEDIMENTO DI GARA

L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione dell'Ufficio di Info Point Turistico della Città di Gravina in Puglia, facente parte della rete Regionale degli Info Point Turistici della Regione Puglia, al fine di assicurare gli standard qualitativi di eccellenza previsti dalle Linee Guida Regionali, approvate giusta D.R.G. n. 876 del 07/06/2017.

Il servizio sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 108, comma 2, lettera a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i., a favore dell'operatore economico che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo, in relazione ai criteri di valutazione fissati nei documenti di gara, con peso nettamente preponderante ai parametri tecnico-qualitativi.

OGGETTO E DURATA

L'elenco delle prestazioni è contenuto dettagliatamente nel capitolato speciale d'appalto-parte tecnica, cui si rinvia. Di seguito si indicano sinteticamente i contenuti afferenti l'appalto oggetto della presente relazione tecnico illustrativa:

CPV 63500000- 4 “Servizi di agenzie di viaggio, operatori turistici e servizi di assistenza turistica”

Il servizio oggetto del presente appalto consiste nelle seguenti attività:

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 e punti dislocati – 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, DMS 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 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;
11. Ogni altra prestazione inserita nelle Linee Guida Regionali e nell'annessa Carta dei Servizi.

Detti servizi dovranno essere svolti dalla ditta appaltatrice durante le ore di apertura al pubblico dell'INFO POINT con la propria organizzazione di impresa ed a proprio esclusivo rischio nelle varie fasi in cui il servizio si estrinseca.

L'appalto avrà la durata di anni TRE a decorrere dalla data di consegna del servizio.

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.

Per poter partecipare alla gara le ditte concorrenti dovranno dimostrare la propria capacità economica e finanziaria e la capacità tecnica, con le modalità indicate nel disciplinare di gara.

Quanto ai criteri di aggiudicazione, verranno assegnati i seguenti punteggi, per un totale complessivo di 100 punti:

OFFERTA TECNICA: 80 PUNTI SU 100

OFFERTA ECONOMICA: 20 PUNTI SU 100

In particolare, per la valutazione dell'offerta tecnica, saranno presi in considerazione i seguenti criteri:

A.1.

A.1.1. 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);

A.1.2.

- 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);

A.1.3. Qualità professionale degli operatori: Max 17 punti così suddivisi:

- 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).

A.1.4. Espletamento di ore aggiuntive, rispetto a quelle previste dall'Avviso (Max 5 punti);

A.1.5. Fornitura di servizi gratuiti in favore del Comune nel settore dell'appalto (Max 3 punti).

L'importo massimo stabilito per lo svolgimento dei suddetti servizi, non potrà superare gli € **60.000,00 annui (IVA esclusa), suddivisi nelle 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.

Tale importo è da intendersi onnicomprensivo di tutti i costi sostenuti dall'operatore economico cui verrà affidato il servizio.

Il valore dell'affidamento, trattandosi di prestazione di servizi, è stato calcolato sulla base del costo del lavoro, in particolare con riferimento a:

Scheda CCNL- Turismo Confcommercio- Cnel H052 per **'Costo medio orario del personale dipendente del settore turismo.**

Il personale richiesto per la gestione dell'Ufficio di Info Point Turistico è costituito da due operatori, per un totale complessivo di base di **55** ore settimanali, da incrementare ogni qualvolta vi siano manifestazioni, eventi, sagre, feste patronali, in cui il Servizio dovrà essere garantito oltre l'orario ordinario.

L'importo annuale a base di gara viene indicativamente ripartito come segue: € **53.900,00** per spese del personale e **6.100,00** per spese generali e utili di impresa, dando atto che per la parte di spesa non coperta dal corrispettivo versato dal Comune, la Ditta trarrà utili di impresa dalla prevista attività di vendita, così come contemplata sia dalle Linee Guida Regionali, che dal bando. Gli oneri

di sicurezza non soggetti a ribasso, sono stati stimati in euro zero. I costi relativi alla sicurezza (c.d. “oneri aziendali”) riferibili all’attuazione delle misure di prevenzione degli infortuni sono a carico della ditta appaltatrice.

2. Analisi dei costi relativi al Servizio di supporto nella gestione dell'INFO POINT TURISTICO DEL COMUNE DI GRAVINA IN PUGLIA.

TABELLA A) COSTO PERSONALE

Addetto al front office	N. ORE CONTRATTUALI SETTIMANALI	COSTO ORARIO	SPESA MENSILE	SPESA ANNUALE SU 14 MESI (COMPRESA TREDICESIMA E QUATTORDICESIMA)
1	20 h	€ 17,51	€ 1.400,00	€ 19.600,00
2	35 h	€ 17,51	€ 2.450,00	€ 34.300,00
				TOT. Annuo € 53.900,00
				TOT. PER TRE ANNI € 161.700,00

*Il calcolo è stato effettuato sugli elementi retributivi annui di un VI livello.

TABELLA B) COSTO GESTIONE E UTILE DI IMPRESA

SPESE DI GESTIONE E UTILE DI IMPRESA L'onere di gestione comprende le spese generali, di direzione e di amministrazione. L'utile dell'impresa corrisponde al 10% di tutti i costi precedentemente individuati.	€ 6.100,00
---	-------------------

3. Prospetto quadro economico finale

Risorse economiche per l’Affidamento del “*SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFO POINT TURISTICO DEL COMUNE DI GRAVINA IN PUGLIA, PER TRE ANNI.*”

€ 60.000,00 corrispettivo annuale a base d'asta così suddiviso (€ 53.900,00 spese del personale + € 6.100,00 spese di gestione e utile d'impresa);

€ (60.000 x 3) = **€ 180.000,00 (corrispettivo triennale)**

IVA 22%: € 13.200,00 x 3 = **€ 39.600,00 (importo triennale)**

Contributo ANAC: **€ 250,00**

Importo massimo del 1/5 d'obbligo di cui all'art. 120, comma 9, del D.Lgs 36/2023: **€ 36.000,00 (triennale)**