



COMUNE DI TARANTO

Direzione Sviluppo Economico e Produttivo

AVVISO PUBBLICO

SELEZIONE DI SOGGETTI INTERESSATI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA ALL'INTERNO DELL'UFFICIO IAT (GALLERIA COMUNALE CASTELLO ARAGONESE) ATTRAVERSO LA MODALITA' DEL CO-MARKETING

Il Dirigente rende noto che.

Oggetto del presente avviso è la gestione da parte di Associazioni, Imprese, Consorzi, Cooperative aventi tra i propri oggetti di impresa l'esercizio di attività di natura turistica, dei punti di informazione Turistica IAT (Informazione Accoglienza e Assistenza Turistica) siti presso la Galleria del Castello Aragonese, con la formula della co-promotion e/o co-branding ai sensi della Legge regionale 1/2002 istitutiva dei Sistemi Turistici Locali e delle successive Linee guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT della Puglia.

Missione degli IAT è quella di erogare servizi di informazione, accoglienza e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale – come da accordo di programma con l'Agenzia regionale per il turismo PugliaPromozione, con il consenso della quale questo bando è stato predisposto, ai sensi dell'art.8 delle citate Linee Guida – 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.

Più specificatamente, i servizi richiesti sono:

- Servizi di custodia e front-office dell'Ufficio IAT (mediante proprio personale) secondo i seguenti orari:

| | | |
|-------------------------|-----------|---|
| 1 Aprile – 30 Settembre | Lun – Dom | 09,00 – 20,00 (orario continuato) |
| 1 Ottobre – 31 Marzo | Lun – Sab | 9,00 – 13,00 15,00 – 18,00 Dom.9,00-13,00 |
-
- L'Amministrazione comunale si riserva, unilateralmente, di imporre orari diversi e più estesi in previsione di eventi di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, Festa Patronale, Festività Natalizie e in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione) o di ponti festivi al momento non prevedibili;
- Somministrazione di sondaggi di opinione volti alla valutazione della "guest satisfaction" se e quando predisposti dall'Agenzia Regionale del Turismo "PugliaPromozione" e/o dall'Amministrazione;
- Utilizzo, aggiornamento e alimentazione del sistema informativo regionale turistico secondo le linee guida emanate dalla "Carta dei servizi" di "PugliaPromozione", del portale web

- www.viaggiareinpuglia.it;
- Utilizzo, aggiornamento e alimentazione di ogni altro sistema informativo di cui l'Amministrazione dovesse dotarsi;

Riguardo alle suddette attività si specifica quanto segue:

- L'attività dovrà essere svolta da personale qualificato avente un'ottima conoscenza delle lingue, in particolare inglese, costituisce criterio di premialità la conoscenza di ulteriori lingue da parte dello staff.
- I partecipanti devono garantire, mediante idonea documentazione (curricula dello staff coinvolto, relazione illustrativa dei servizi che intende erogare) la preparazione tecnico-culturale e l'esperienza turistica e di Marketing dei propri operatori che dovranno svolgere la propria attività con la massima cura, diligenza, disponibilità e gentilezza.

Requisiti di carattere generale e di idoneità professionale da possedere:

1. insussistenza delle condizioni di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento delle concessioni e degli appalti di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006, in capo ai soggetti espressamente richiamati dal medesimo articolo;
2. per i soggetti muniti di organizzazione di impresa: iscrizione alla C.C.I.A.A. della Provincia in cui il soggetto ha sede o ad analogo registro di altro Stato membro dell'U.E. – laddove richiesta per la natura giuridica del concorrente - per attività compatibile con l'oggetto dell'appalto.

In caso di Associazione Temporanea di Scopo (A.T.S.) composta, anche, da soggetti che non presentino organizzazione di impresa, il soggetto capofila dovrà essere iscritto nei relativi albi, registri o elenchi regionali o nazionali, se istituiti.

L'Amministrazione, pertanto, ai sensi dell'articolo 8 delle citate Linee Guida regionali, riserva all'affidatario la possibilità di utilizzare a titolo gratuito aree concordate all'interno degli Infopoint per la esposizione e la vendita di prodotti o servizi, se autorizzati ai sensi delle norme di legge in vigore (ad es: vendita di prodotti editoriali e guide turistiche, servizi di trasporto, servizi di deposito bagagli, servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio purché non lesivi del principio di imparzialità della informazione turistica, vendita di merchandising e di souvenir, vendita di prodotti tipici, previa verifica qualitativa e autorizzazione dell'Amministrazione Comunale e comunicazione a Pugliapromozione, i cui proventi restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario).

I proventi restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario.

Il soggetto aggiudicatario dei servizi di cui al presente bando, non può pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno degli uffici di informazione turistica.

I soggetti individuati non dovranno avere rapporti diretti e/o indiretti di qualsiasi tipo con imprese turistiche quali ad esempio strutture ricettive, della ristorazione e della intermediazione (tour operator e/o agenzie di viaggio).

Sono a carico dell'Amministrazione:

- a) pagamento delle utenze dei locali degli IAT;
- b) la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti.

Rimarrà di pertinenza dell'Amministrazione la gestione della sala attigua utilizzata per le attività culturali cui al Regolamento approvato con deliberazione del Commissario Straordinario nr. 642 del 21/03/2007.

L'Aggiudicatario potrà utilizzare la stessa a titolo gratuito per attività prettamente attinenti l'oggetto del presente avviso previa autorizzazione dell'Amministrazione comunale.

L'Amministrazione si riserva di effettuare verifiche finalizzate a valutare l'andamento della gestione. Il Comune pertanto potrà revocare l'affidamento in qualsiasi momento mediante lettera raccomandata o posta certificata, qualora l'affidataria incorra in gravi inadempienze ovvero omissioni rispetto a quanto previsto nel presente avviso e quanto riportato nelle linee guida relative a "Compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli uffici IAT della Puglia" emanate dalla Giunta regionale pugliese e qui allegate.

In particolare il Comune di Taranto su indicazione dell'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione procederà all'annullamento del contratto di gestione 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 allegate Linee Guida regionali;
- violazione di leggi nazionali o regionali nella erogazione del servizio all'utenza.

Il servizio avrà la durata a decorrere dal 01.01.2021, ovvero dal momento della sottoscrizione del contratto e fino al 31 dicembre 2022.

Le proposte potranno essere presentate da Associazioni, Imprese, Consorzi, Cooperative anche associati fra loro e devono essere indirizzate a pena di esclusione via posta elettronica certificata (PEC) entro e non oltre le **ore 12,00 del giorno 9 novembre 2020** all'indirizzo:

turismomarketing.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it

La mail certificata dovrà riportare il seguente oggetto:

GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA ALL'INTERNO DELL'UFFICIO IAT (GALLERIA COMUNALE CASTELLO ARAGONESE)".

E contenere – a pena di esclusione – la seguente documentazione in allegato pdf:

- Domanda di partecipazione con autocertificazione dei requisiti richiesti dal presente Bando;
- Copia dello statuto e dell'atto costitutivo, Visura Camerale;
- Progetto operativo gestionale da cui si evinca la modalità di gestione e l'utilizzo delle risorse da impiegare e redatto possibilmente secondo uno schema conforme alla griglia di valutazione e che ne contenga quindi gli elementi ivi elencati;
- Dovrà inoltre essere allegata ogni altra idonea documentazione comprovante la capacità tecnica del soggetto giuridico partecipante e del personale dipendente della stessa adibito al servizio.

La manifestazione di interesse deve essere sottoscritta con firma semplice del rappresentante legale dell'operatore economico interessato, scansionata e allegata alla mail con cui viene trasmessa all'Amministrazione.

In caso di ATS, la manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritta da tutti i rappresentanti legali dei soggetti coinvolti.

Il presente avviso non è vincolante per l'Amministrazione.

I criteri di assegnazione si uniformeranno alla presente griglia valutativa:

| | Criteri | Punteggio max |
|----|--|---------------|
| 1. | <p>Progetto operativo e gestionale con precisa descrizione delle modalità di gestione, utilizzo delle risorse umane:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Indicazione di proposte di promozione e gestione dei servizi di accoglienza turistica anche attraverso la progettazione e la elaborazione di piani per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;</i> - <i>Specifiche azioni di marketing volte alla promozione del brand Taranto nel flusso turistico locale ed estero.</i> | 40/100 |
| 2. | <p>Esperienza comprovata dei soggetti presentanti l'istanza nei settori Turismo, Cultura e Marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Indicazione ed attestazione dell'anzianità di costituzione alla data di pubblicazione dell'avviso;</i> - <i>Realizzazione di attività e servizi, comprovate e documentate, attinenti la valorizzazione culturale e turistica.</i> | 20/100 |
| 3. | <p>Curricula ed eventuali titoli degli operatori coinvolti nella erogazione del servizio (Titolo di Laurea, Diplomi per formazione post-lauream):</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Dimostrare attinenza dei titoli accademici e di formazione post-lauream con la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica;</i> - <i>Attestazione delle capacità linguistiche degli operatori impiegati: costituiranno elemento premiante eventuali lingue proposte diverse dall'Inglese e Francese (es. Spagnolo, Tedesco, Russo, Cinese ecc.).</i> | 20/100 |
| 4. | <p>Precisa descrizione dei servizi e dei prodotti che si intende erogare/vendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Offerta di servizi rivolti a favorire la valorizzazione turistico, culturale e la salvaguardia del patrimonio storico-culturale, folkloristico e ambientale.</i> - <i>Proposte per valorizzare e promuovere le tradizioni locali individuando le nuove tendenze di filiera.</i> - <i>Produzione ed erogazione dei servizi con il ricorso a strumenti informatici e a programmi applicativi.</i> | 20/100 |

Il presente avviso, gli allegati (Linee Guida regionali e Carta dei Servizi IAT) e tutti le comunicazioni attinenti la procedura verranno pubblicati all'Albo Pretorio dell'Ente e sul sito: www.comune.taranto.it

Il Rup
Sig. Egidio Pranzo

Il Dirigente
Avv. Erminia Irianni