



CITTÀ DI CASTELFRANCO VENETO
Settore Servizi alla Persona

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA
SERVIZIO CULTURA E TURISMO -

AVVISO PUBBLICO

AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DI CASTELFRANCO VENETO (IAT) - Periodo Novembre 2019 – Ottobre 2020.

Si rende noto che questa Amministrazione intende affidare il servizio di Gestione dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (di seguito IAT) di Castelfranco Veneto.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto riguarda l'attività per la gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica, con la finalità di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico di Castelfranco Veneto e dell'intero territorio. L'attività, che riguarda la raccolta e la diffusione di informazioni turistiche, l'accoglienza e l'assistenza ai turisti in collaborazione con Enti, Istituzioni e Operatori, è articolata in modalità front office e back office.

Il servizio, come affidato, si esplica mediante la fornitura al turista di informazioni, notizie, attività, servizi che possono interessare, migliorare e qualificare la sua permanenza nel territorio regionale, coordinato dalla OGD 'Città d'arte e Ville Venete del Territorio Trevigiano' e svolto dall'Amministrazione Comunale Settore Servizi alla Persona - servizio Cultura e Turismo -- e deve assicurare la piena funzionalità dell'ufficio IAT, così come definito dalla Legge Regionale del Veneto n. 11 del 3 luglio 2013.

Per l'attivazione dell'iniziativa l'Amministrazione ha presentato la propria candidatura alla Direzione Turismo della Regione del Veneto, con un progetto approvato con la deliberazione GC n. 179 in data 17.06.2019 a cui si fa diretto riferimento, ottenendone positivo riscontro.

PERSONALE E LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere reso da soggetti in grado di fornire in italiano e in inglese, e in una seconda lingua straniera comunitaria, conformemente alle esigenze di flusso di utenza presso gli sportelli, una qualificata e precisa conoscenza del territorio dal punto di vista turistico, geografico, culturale, ambientale e sociale. Vengono inoltre richieste buone competenze nell'utilizzo di strumenti informatici, esperienza di gestione di social network e buone capacità relazionali.

L'orario di apertura al pubblico (front office) viene effettuato secondo il calendario redatto dal Committente ed è sia nelle ore mattutine che in quelle pomeridiane.

L'appaltatore deve provvedere alla gestione del servizio con proprio personale avente contratto, ed articolazione del lavoro, che garantisca:

- l'apertura al pubblico (front office) del Punto IAT nei modi e nei tempi stabiliti dall'Amministrazione;
- il servizio di back office, con la gestione del Sistema di IDMS regionale, ed altre piattaforme e sistemi informativi locali.

L'affidamento riguarda:

- 1) L'attività di gestione dell'ufficio IAT di Castelfranco Veneto, che sarà attivato nell'immobile comunale denominato Palazzetto Preti, in centro città.
- 2) Ogni servizio aggiuntivo attivabile nel tempo per dare operatività e valore alla qualità del servizio reso, i giorni e orari di apertura, la pluralità dei servizi offerti, la disponibilità di plurilingue, professionalità del personale preposto al servizio, ecc..., in riferimento alle previsioni organizzative della deliberazione della Giunta Regionale n. 2287 del 10.12.2013.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le modalità e i criteri che verranno riportati all'interno di un contratto che parte dalle previsioni contenute nell'accordo di programma che verrà siglato dall'Amministrazione con la Regione Veneto (Dgr n. 2287 del 10 dicembre 2013 - allegato b). La sede di lavoro sarà consegnata dotata di arredi adeguati allo svolgimento dei servizi da erogare, mentre con riferimento alle attrezzature idonee (pc, stampanti, telefono e fax ecc.) si farà riferimento ad una valutazione riferita alle migliori opportunità organizzative, con riserva del Comune di acquisire direttamente quanto necessario, ovvero rimborsare le spese da sostenere, ed ancora di subentrare nel possesso. Gli oneri di natura fiscale e contributiva sono a carico dell'appaltatore (esclusa IVA).

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA GARA

Il servizio verrà affidato secondo le modalità della procedura negoziata, ai sensi dell'art. 60 comma 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016. E' ammessa la partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) e di consorzi.

La selezione avviene, in termini di preferenza, sulla base di:

- a) documentati servizi analoghi al presente affidamento, svolti presso enti pubblici e/o privati, in riferimento alla informazione ed accoglienza turistica. Sarà elemento di preferenza la gestione già acquisita delle procedure informatiche regionali, ed accesso alla banca dati, attraverso il Sistema di IDMS (Internet Destination Management System);
- b) curriculum professionale del personale da applicare;
- c) offerta migliorativa;
- d) ribasso percentuale offerto sul compenso professionale stimato dall'amministrazione.

Ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'operatore economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c) del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti.

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale. Per quanto riguarda i requisiti, titoli di studio e/o professionali o esperienze professionali pertinenti, il concorrente, ai sensi dell'art. 89, comma 1 del Codice, può avvalersi delle capacità di altri soggetti solo se questi ultimi eseguono direttamente i servizi/forniture per cui tali capacità sono richieste.

Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria.

L'Amministrazione Comunale si riserva in ogni caso di non affidare l'incarico o di procedere ad un affidamento parziale.

Si procederà all'affidamento anche in presenza di una sola offerta valida se ritenuta congrua.

QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO

Il corrispettivo fisso posto a base di gara, per la gestione dello IAT di Castelfranco Veneto, per il periodo novembre 2019 – ottobre 2020 è pari a € **29.120,00.=**. (Iva esclusa) corrispondenti ai costi per l'apertura del servizio (valutati in: € 13,00 feriali e € 16,00 festivi per ora):

Previsione orario settimanale di apertura su 36 ore

apertura settimanale	mattina	pomeriggio	totale ore	per 13/16 euro
lunedì	dalle 10,00 alle 13,00		3	Euro 39,00
martedì	dalle 10,00 alle 13,00		3	Euro 39,00
mercoledì	dalle 10,00 alle 12,00	dalle 15,00 alle 18,00	5	Euro 65,00
giovedì	dalle 10,00 alle 12,00	dalle 15,00 alle 18,00	5	Euro 65,00

venerdì	dalle 10,00 alle 12,00	dalle 15,00 alle 19,00	6	Euro 78,00
sabato	dalle 10,00 alle 13,00	dalle 15,00 alle 19,00	7	Euro 112,00
domenica	dalle 10,00 alle 13,00	dalle 15,00 alle 19,00	7	Euro 112,00
(chiuso nei giorni di Natale e Capodanno)		spesa settimanale	36	Euro 510,00
Aumento per festività infrasettimanali e altre occasioni straordinarie di apertura 10%				Euro 50,00

IMPORTO A BASE DI GARA

Il valore stimato dell'appalto è pertanto di € **29.120,00** =Iva esclusa, sul quale formulare l'offerta in ribasso percentuale che vale sia per l'importo complessivo, sulla base del quale verrà aggiudicata la gara, che per i singoli importi orari.

A detto importo complessivo vanno aggiunti i rimborsi per eventuali servizi acquisiti direttamente in vece dell'Amministrazione Comunale (contratti telefonici e di rete, pulizie dei locali e tassa igiene ambientale), provvisoriamente stimati per tutta la durata dell'appalto, in complessivi € **5.000,00**= (Iva esclusa).

I costi da interferenze non sono previsti.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura verrà compiuta secondo il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** ai sensi dell'art. 95 del D.L.gs. 50/2016, aggiudicando la gara all'offerta che avrà conseguito, tra quelle ritenute valide, il punteggio più alto derivante dalla somma dei punteggi assegnati all'offerta tecnica (massimo 90 punti) e all'offerta economica (massimo 10 punti) per un punteggio totale di 100 punti. Le domande, compilate correttamente e complete degli allegati richiesti, saranno valutate da apposita Commissione, nominata successivamente allo scadere del termine utile per la presentazione delle stesse.

La valutazione tecnica si sviluppa sui seguenti elementi:

- servizi documentati (*attività svolta per incarichi di gestione completa di altri sportelli IAT sul territorio nazionale, attività collaterali di promozione del turismo e della conoscenza del territorio, collegamenti con reti ed organismi associativi, incarichi di rappresentanza in fiere e altre forme di intervento promozione, gestione di siti, esperienze di incoming*) sino a 50 punti
- proposta di organizzazione del servizio e curriculum professionale del personale da applicare (*in forma impersonale: dettaglio delle risorse umane che verranno impiegate - qualificazione ed esperienze del personale adibito al servizio con valutazione di titoli di studio ed esperienza gestionale comprovata in ambito turistico e corsi specialistici per materia di guida turistica e Beni Culturali ed equipollenti, conoscenza lingue straniere - modalità di turnazione, competenze, qualifiche e mansioni, tipologia di contratto di lavoro e inquadramento contrattuale*) sino a 20 punti
- offerta migliorativa: progetti innovativi (*proposta di servizi aggiuntivi, integrativi ed innovativi per l'assistenza e l'offerta di informazioni e strumenti dedicati sia ai turisti che ai cittadini interessati alla fruizione del patrimonio culturale, momenti di formazione e aggiornamento, con il coinvolgimento degli operatori pubblici e dell'imprenditoria, turistica e non, collegamento a progetti condivisi con altre Amministrazioni Pubbliche ovvero partecipazione a progetti regionali e nazionali pubblici e privati*) sino a 20 punti

La valutazione dell'offerta economica per massimo 10 punti sarà effettuata con l'attribuzione di un punteggio in funzione del miglior ribasso percentuale offerto sul corrispettivo per il servizio oggetto dell'appalto con la seguente formula:

$$\text{punteggio assegnato: } \frac{\text{migliore offerta} \times 10}{\text{offerta in esame}}$$

Ai fini dell'aggiudicazione non verranno ammesse offerte in aumento rispetto all'importo complessivo posto a base di gara

DURATA DELL' ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il contratto oggetto della gara ha natura definita sperimentale, avrà durata di 12 mesi ed esplicherà i suoi effetti indicativamente non prima del 1° novembre 2019.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Saranno ammessi a partecipare alla gara i soggetti singoli previsti dall'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 e raggruppamenti temporanei e consorzi di concorrenti, ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 50/2016. Non è ammessa la partecipazione alla gara contemporaneamente come ditta singola e come membro di raggruppamento di imprese o di un consorzio, ovvero come membro di più raggruppamenti o consorzi, pena l'esclusione della ditta medesima e del raggruppamento o del consorzio al quale la ditta partecipa.

I soggetti che intendono partecipare alla gara, a pena di inammissibilità, devono possedere i seguenti requisiti:

Requisiti di ordine generale (art. 80 D.Lgs. n.50/2016)

Non incorrere in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.lgs 50/2016.

Requisiti di idoneità professionale (art. 83, comma 1, lett. a) e comma 3 D.Lgs. n.50/2016

Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, oppure iscrizione agli albi regionali per i soggetti individuati dalla Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11 .

Requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 83, comma 1 lett c), commi 6 e 7 D.Lgs. n. 50/2016)

Il concorrente dovrà essere in possesso delle risorse umane e tecniche, nonché dell'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità ed ancora:

- essere in regola con l'assolvimento degli obblighi relativi alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, delle condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza dei lavoratori;
- essere in regola ai fini del DURC;
- svolgere il servizio con personale rispondente ai profili professionali adeguati secondo quanto richiesto;
- aver svolto, con buon esito, servizi analoghi;

Al fine di consentire la valutazione dovrà produrre:

- un elenco di servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto effettuati negli ultimi tre anni (2016-2017-2018), - con indicazione dei relativi importi, date e destinatari-
- un elenco delle professionalità inserite nella propria organizzazione ed immediatamente applicabili al servizio.

Tutti i requisiti sopra elencati devono sussistere al momento della richiesta di partecipazione alla gara e dovranno essere mantenuti, pena la decadenza dall'affidamento, per tutta la durata del servizio. La mancanza anche di uno dei requisiti sopra descritti, è causa di esclusione dalla procedura di cui al presente avviso.

Resta inteso che la suddetta richiesta di partecipazione non costituisce prova del possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento dei servizi, i quali, oltre a dover essere riconfermati in sede di presentazione dell'offerta, verranno accertati dall'Amministrazione in occasione della procedura di aggiudicazione.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

La candidatura dovrà essere formalizzata mediante la seguente documentazione:

A) **istanza di partecipazione**, redatta (come da fac-simile allegato a) in competente bollo e sottoscritta a cura dell'interessato, unitamente a fotocopia di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, ai sensi dell'art. 38, c.3, D.P.R. 445/2000.

B) **documentazione relativa a servizi analoghi svolti e curriculum professionale**

Dovrà essere resa una relazione contenente tutti gli elementi utili alla attribuzione del punteggio tecnico sulla base dei criteri sopraindicati:

C) **ribasso percentuale offerto**: i candidati dovranno indicare (come da fac-simile allegato b) in plico separato e sigillato in competente bollo e sottoscritta a cura dell'interessato, unitamente a fotocopia di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, ai sensi dell'art. 38, c.3, D.P.R. 445/2000. - allegato alla domanda - il ribasso percentuale offerto sull'importo indicato a base di gara (€ 29.120,00 =Iva esclusa) e l'importo risultante.

Le istanze non pervenute entro il termine suddetto non saranno prese in considerazione.

NB: Nell'oggetto dei messaggi PEC (separati) dovranno essere riportate le seguenti diciture:

- " Gara gestione del Servizio IAT di Castelfranco Veneto – 2019-2020" **documentazione amministrativa e offerta tecnica**".
- " Gara gestione del Servizio IAT di Castelfranco Veneto – 2019-2020" offerta **economica**".

La domanda di partecipazione e la documentazione ora individuata dovrà pervenire, entro le ore 12.00 del giorno **martedì 5 novembre 2019**, pena l'esclusione, con il mezzo ritenuto più opportuno, all'Ufficio Protocollo del Comune di Castelfranco Veneto - Via F.M. Preti, 36 — 31033 Castelfranco Veneto (TV). Il plico deve essere idoneamente chiuso e sigillato e recare all'esterno l'indicazione del mittente e l'oggetto dell'incarico. Può essere inviato tramite PEC, con l'obbligo di due diverse spedizioni riferite:

- a) alla domanda ed offerta tecnica
 - b) con nota separata all'offerta economica
- con la medesima scadenza oraria = ore 12.00

La domanda ricevuta dopo la scadenza sopra indicata non sarà presa in considerazione; a tal fine farà fede esclusivamente il timbro di ricezione dell'Ufficio Protocollo di questo Comune.

Il plico viaggia a rischio del mittente e, pertanto, non sono ammessi reclami in caso di mancato recapito o danneggiamento.

Oltre alle cause di esclusione previste nel presente invito, saranno altresì escluse le candidature:

- che non contengano uno o più documenti elencati;
- con dichiarazioni mendaci;
- effettuate da soggetti per i quali è riconosciuta una clausola di esclusione dalla partecipazione alle gare per l'affidamento di servizi pubblici, dagli affidamenti o dalla contrattazione con la P.A., come prevista dall'ordinamento giuridico vigente, accertata in qualsiasi momento e con ogni mezzo.

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà conformemente alle disposizioni contenute nel *GDPR* (regolamento UE 2016/679), per finalità esclusivamente connesse alla procedura di affidamento del servizio.

Responsabile Unico del Procedimento: Paolo Maria Marsiglio - Dirigente del Settore Servizi alla Persona del Comune di Castelfranco Veneto.

Per informazioni telefonare alla segreteria del servizio Cultura 0423 735660 negli orari 9:00 – 13:30 e mail cultura@comune.castelfranco-veneto.tv.it.

Il presente avviso è pubblicato sul sito Internet del Comune di Castelfranco Veneto - Amministrazione Trasparente nella sezione "Bandi di Gara".

Castelfranco Veneto li 22 ottobre 2019



IL DIRIGENTE DEL SETTORE
3° Servizi alla Persona
dott. Paolo Maria Marsiglio

Spett.le
 Amministrazione di Castelfranco Veneto
 Settore Servizi alla Persona
 Via F. Maria Preti, 36
 Castelfranco Veneto
 PEC

Il/La sottoscritto/a nato/a a
 il, in qualità di:

Legale Rappresentante

Procuratore (come da allegata procura in dataavanti al
 Notaio.....con Studio in N. di
 repertorio)

di con sede legale

in..... via..... n°..... cap

P.Iva..... Codice fiscale

in nome e per conto della stessa,

CHIEDE DI

a partecipare alla gara per “affidamento della gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica (IAT) di Castelfranco Veneto - periodo novembre 2019 – ottobre 2020”.

Consapevole della responsabilità penale in caso di dichiarazione mendace

DICHIARA

- di non trovarsi in alcuna delle condizioni di cui all’art. 80 del D.Lgs 50/2016;
- il possesso dei requisiti tecnici e professionali come specificati nell’Avviso pubblico di cui all’oggetto.

Allega alla presente una relazione contenente:

- servizi documentati (*attività svolta per incarichi di gestione completa di altri sportelli IAT sul territorio nazionale, attività collaterali di promozione del turismo e della conoscenza del territorio, collegamenti con reti ed organismi associativi, incarichi di rappresentanza in fiere e altre forme di intervento promozione, gestione di siti, esperienze di incoming*)
- curriculum professionale del personale da applicare (*in forma impersonale: dettaglio della/delle risorse umane che verranno impiegate - qualificazione ed esperienze del personale adibito al servizio con valutazione di titoli di studio ed esperienza gestionale comprovata in ambito turistico e corsi specialistici per materia di guida turistica e Beni Culturali ed equipollenti, conoscenza lingue straniere - modalità di turnazione, competenze, qualifiche e mansioni, tipologia di contratto di lavoro e inquadramento contrattuale*)
- progettazione (*proposta di servizi aggiuntivi, integrativi ed innovativi per l’assistenza e l’offerta di informazioni e strumenti dedicati sia ai turisti che ai cittadini interessati alla fruizione del patrimonio culturale, momenti di formazione e aggiornamento, con il coinvolgimento degli operatori pubblici e dell’imprenditoria, turistica e non*)

Inoltre, **in busta separata e sigillata /con successiva spedizione PEC** il ribasso percentuale offerto in cifra e lettere al netto di IVA

Luogo e data

Firma

La dichiarazione del possesso dei requisiti deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell’impresa in forma digitale oppure in forma autografa unitamente a copia fotostatica – non autentica – del documento d’identità del sottoscrittore

Spett.le
Amministrazione di Castelfranco Veneto
Settore Servizi alla Persona
Via F. Maria Preti, 36
Castelfranco Veneto
PEC

Il/La sottoscritto/a nato/a a
..... il, in qualità di:

Legale Rappresentante
 Procuratore (come da allegata procura in dataavanti al
Notaio.....con Studio in N. di
repertorio)
di con sede legale
in..... via..... n°..... cap
P.Iva..... Codice fiscale
in nome e per conto della stessa,

con riferimento alla gara per “affidamento della gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica (IAT) di Castelfranco Veneto - periodo novembre 2019 – ottobre 2020.”

Comunica il seguente ribasso percentuale offerto sulla base d’asta di € 29.120,00 al netto di IVA

in cifra	%
e lettere	per cento
Importo risultante	€

N.B. Tale riduzione percentuale è valida anche per l’importo orario feriale e festivo.

In fede

Luogo e data

Firma

In forma digitale oppure in forma autografa unitamente a copia fotostatica – non autentica – del documento d’identità del sottoscrittore