



COMUNE DI TARANTO
Direzione Cultura, Sport ed Eventi

Vico Civico, 74123 - TARANTO

culturaesport.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it

culturataranto@comunetaranto.it

AVVISO PUBBLICO

“INFO-POINT TURISTICO DI TARANTO 2023-2025”

**PER LA SELEZIONE DEL SOGGETTO A CUI AFFIDARE
IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT) DA EROGARE
ALL’INTERNO DELL’UFFICIO *INFO-POINT* TURISTICO DI TARANTO
c/o LA GALLERIA COMUNALE DEL CASTELLO ARAGONESE**

Approvato con Determina Dirigenziale n. reg. gen. 4266 del 30/05/2023 (n. reg. area 105)

IL DIRIGENTE

VISTA la L.R. Puglia n. 1 del 11/02/2002 “Norme di applicazione dell’art. 5 della L. 29 marzo 2001 n. 135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese” (Legge sull’Organizzazione Turistica Regionale) e ss.mm.ii.;

VISTO il Regolamento Regionale n. 9 del 13/05/2011 e ss.mm.ii. “Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione” di cui al B.U.R.P. n. 79 del 20/05/2011;

VISTA la “Convenzione per la istituzione di un ufficio di informazione ed accoglienza turistica nella città di Taranto” sottoscritta tra il Comune di Taranto e l’Agenzia Regionale del Turismo (A.R.E.T.) Pugliapromozione a compimento all’indirizzo espresso dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 69 del 20/05/2013, in attuazione delle disposizioni contenute nella L.R. n. 45 del 28/12/2012 “Legge di bilancio regionale 2013-2016”;

VISTA la D.G.R. n. 191 del 14/02/2017 “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. [...]”;

VISTA la D.G.R. Puglia n. 876 del 07/06/2017 recante le “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. [...]” (d’ora in poi anche solo Linee guida regionali);

VISTO il Piano Strategico del Turismo 2017-2022 del MIBACT;

VISTA la Delibera ANAC n. CP-26 del 26 settembre 2014;

VISTO il D. Lgs. n. 50/2016 “Codice dei Contratti pubblici” e ss.mm.ii (d’ora in poi anche solo Codice);
VISTO il “Regolamento per la concessione in uso temporaneo della Galleria Comunale del Castello Aragonese” di cui alla Deliberazione del C.S. n. 642 del 21/03/2007.

RILEVATA la necessità di dar corso alla nuova procedura di esternalizzazione con affidamento a terzi del servizio pubblico di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT), da svolgere all’interno dell’ufficio *Info-point* – di cui al presente Avviso – per il quale risulta in scadenza il relativo contratto di servizio.

AVVISA

Che è indetta procedura a evidenza pubblica finalizzata alla selezione, attraverso predisposizione di apposita graduatoria, del Soggetto a cui affidare il servizio pubblico di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) da erogare all’interno dell’ufficio *Info-point* turistico messo a disposizione dal Comune di Taranto e collocato c/o la Galleria Comunale del Castello Aragonese, per la durata di **mesi 24 (ventiquattro)** - attraverso azioni congiunte di co-marketing e co-branding con l’Agenzia Pugliapromozione.

Il procedimento ad evidenza pubblica di che trattasi è disciplinato dalle indicazioni della normativa vigente e dalle prescrizioni contenute nel presente provvedimento e nei suoi allegati.

Art. 1 – Premesse

1. Le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte presso gli Uffici IAT distribuiti sul territorio regionale – opportunamente ridenominati *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 cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia nonché accessibilità come indicato nella *Carta Servizi* allegata alla D.R.G. n. 876 del 07/06/2017.
2. 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 mirano a offrire al turista l’opportunità di costruirsi da sé la propria esperienza di viaggio, accedendo autonomamente alle informazioni attraverso un’adeguata attività di comunicazione e promozione anche per mezzo del web e dei social media.
3. 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.

4. <<Per ciascuna fase dell'esperienza turistica (pre, core, 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.

Art. 2 – Oggetto e finalità

1. Il presente Avviso è finalizzato alla selezione, ai sensi e per l'effetto dell'ex art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., del Soggetto a cui affidare il *servizio pubblico* di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) da erogare all'interno dell'ufficio *Info-point* turistico messo a disposizione dal Comune di Taranto e collocato c/o la Galleria Comunale del Castello Aragonese (d'ora in poi anche solo *Info-point*), per la durata di **mesi 24 (ventiquattro)**.
2. L'affidamento avverrà in favore del Soggetto che – ad esito delle valutazioni per le quali si rimanda agli articoli successivi del presente Avviso – avrà ottenuto il punteggio più alto in graduatoria.
3. Ove alla scadenza dell'affidamento in oggetto non sia stata portata a termine l'eventuale nuova procedura per l'individuazione di un nuovo Soggetto affidatario, ai sensi dell'art. 106 co. 11 del D. Lgs. n. 50/2016, sarà possibile prorogare l'affidamento in essere per il tempo necessario alla conclusione della predetta selezione. Il Soggetto affidatario "uscente" sarà tenuto - nei limiti delle prestazioni richieste dall'Amministrazione - alla prosecuzione del servizio alle stesse condizioni e clausole stabilite in sede di aggiudicazione, sino alla consegna del servizio al Soggetto "entrante", per il tempo strettamente necessario all'espletamento della procedura e in ogni caso per un periodo non superiore a 6 mesi.
4. I servizi – oggetto dell'affidamento in gestione del servizio pubblico I.A.T. della presente procedura – che il Soggetto affidatario dovrà garantire – ed erogare in modalità totalmente gratuita in favore della comunità in visita e del Civico Ente – sono articolati come di seguito:
 - a. **Servizio di accoglienza, informazione ed assistenza turistica erogati al *front-office* dell'ufficio *Info-point* turistico di Taranto – nonché presidio e custodia dell'area – predisponendo risorse e personale propri, nel rispetto dei seguenti orari di apertura al pubblico:**
 - dal 1° aprile al 30 settembre
da Lunedì a Domenica: orario continuato dalle ore 9:00 alle ore 20:00
(nel periodo giugno-settembre incluso ponti e festivi)
 - dal 1° ottobre al 31 marzo
da Lunedì a Sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00
Domenica: dalle ore 9:00 alle ore 13:00

L'Amministrazione comunale si riserva di richiedere rimodulazioni/estensioni dell'orario di apertura in occasione di ricorrenze di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, festa del Santo Patrono, festività natalizie, ecc..) ovvero in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione stessa o di altra "rilevante" iniziativa – al momento non prevedibile –

interessata da maggiore affluenza turistica.

È sempre garantita la possibilità di richiedere e ricevere informazioni e assistenza in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office.

Le informazioni turistiche sono 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.

- b. **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.
 - c. **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.
 - d. **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.
 - e. **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.
 - f. **Servizio di distribuzione della materiale informativo e promozionale** edito dall'Amministrazione Comunale e/o da Pugliapromozione o di altri circuiti promozionali previa autorizzazione da parte dei predetti Enti.
5. 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 Avviso non potrà pubblicizzare esternamente – ad esempio con insegne – la propria presenza all'interno dell'ufficio *Info-point*.
6. Ai sensi del disposto di cui all'art. 3 – *Gestione della "Convenzione per la istituzione di un ufficio di informazione ed accoglienza turistica nella città di Taranto"* sottoscritta nel 2013 tra il Comune di Taranto e l'Agenzia Regionale del Turismo (A.R.E.T.) Pugliapromozione e recependo, altresì, il

disposto di cui all'art. 5 - *Modalità di gestione delle Linee Guida regionali de qua*, il Soggetto affidatario potrà effettuare, all'interno dell'*Info-point*, attività di vendita al pubblico di prodotti promozionali dei brand regionali Puglia e Taranto (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.

Le attività di cui al presente comma dovranno essere concordate ed ottenere il nulla osta da parte di Pugliapromozione – e produrranno come unico beneficio per gli Enti coinvolti l'incremento dell'efficacia promozionale dei brand Puglia e Taranto attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

I proventi realizzati dalle attività di cui al presente comma restano di esclusiva pertinenza del Soggetto affidatario quali potenziale rimborso delle spese gestionali finalizzate a un riequilibrio economico-finanziario del servizio.

7. Ai sensi del "Regolamento per la concessione in uso temporaneo della Galleria Comunale del Castello Aragonese" di cui alla Deliberazione del C.S. n. 642 del 21/03/2007 rimarrà competenza dell'Amministrazione comunale la gestione della sala attigua all'ufficio *Info-point*, destinata alla realizzazione delle attività culturali previste nel medesimo Regolamento.
Ciononostante – previa istruttoria e autorizzazione degli Uffici competenti del Civico Ente – il Soggetto aggiudicatario potrà utilizzare la predetta sala, a titolo gratuito, per le attività attinenti ai servizi oggetto del presente Avviso nonché per la realizzazione di iniziative di promozione del territorio, esposizioni, attività di co-working e/o di animazione culturale ai sensi di quanto previsto e disciplinato ai commi 5, 6 e 7 delle Linee guida regionali.
8. Resta competenza esclusiva dell'Amministrazione comunale assolvere ai seguenti oneri:
 - pagamento delle utenze dei locali in cui è ubicato l'*Info-point*;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti.
9. La partecipazione alla procedura di cui al presente Avviso implica l'accettazione integrale delle condizioni contenute nello stesso, nei relativi allegati e delle prescrizioni della normativa richiamata nel presente provvedimento.

Art. 3 – Soggetti ammissibili e condizioni di partecipazione

1. Ai sensi di quanto disposto all'art. 5 – *Modalità di gestione delle Linee guida regionali*, la partecipazione al presente Avviso, **a pena di esclusione**, è consentita ad <<associazioni – ivi comprese le associazioni pro loco iscritte al relativo albo regionale – società, consorzi o cooperative che svolgano tali attività [le attività di informazione e accoglienza turistica] secondo il proprio atto costitutivo [...]>>.

2. 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. 45 del Codice.
3. La partecipazione alla procedura di cui al presente Avviso è consentita ai Soggetti di cui ai commi precedenti purché in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti prescritti nei successivi commi 4, 5 e 6 del 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.
4. **REQUISITI DI CARATTERE GENERALE:**
 - a. dati identificativi e generalità;
 - b. assenza delle cause che precludono la partecipazione alle gare di cui all'art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici di cui al D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. nonché di eventuali incompatibilità ai sensi dell'art. 26 dello stesso Codice;
 - c. inesistenza del divieto di contrarre di cui all'art. 53 co. 16ter del D.Lgs. 165/2001, in ottemperanza della L. 190/2012;
 - 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 il Comune di Taranto o insolvenze a qualsiasi titolo nei confronti dello stesso.

In caso di raggruppamenti temporanei i predetti requisiti di carattere generale sono soddisfatti se posseduti da ciascuno dei soggetti raggruppati.

5. **REQUISITI DI IDONEITÀ:**
 - a. *Per gli operatori economici di cui all'art. 45 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.

6. **REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE:**

- a. Il Soggetto concorrente deve avere eseguito nell'ultimo triennio – antecedente la data di scadenza individuata per la presentazione della domanda di partecipazione – servizi analoghi al servizio oggetto della procedura del presente Avviso, per una durata continuativa non inferiore a 24 mesi.

La comprova del predetto requisito è fornita presentando documentazione probatoria – redatta dall'ex committente – attestante il positivo svolgimento e i dettagli del servizio.

- b. Presenza, all'interno della propria struttura operativa, di **minimo nr. 2 (due) unità**, dotate delle 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 indicato:

Dotazione professionale richiesta (min. 2 unità)	QUALIFICHE / COMPETENZE / ESPERIENZE DI BASE
<i>La comprova dei predetti requisiti è fornita presentando i Curricula delle risorse che saranno coinvolte nel servizio.</i>	
<u>Responsabile Tecnico</u> (Coordinamento delle attività)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diploma di scuola secondaria di 2° grado; ✓ Qualifica in discipline turistiche, umanistiche, storico-artistiche o architettoniche; ✓ Esperienza pluriennale nel settore turistico-culturale (min. 2 anni); ✓ Adeguata conoscenza del territorio, del suo patrimonio turistico-culturale e delle sue risorse naturali e artistiche; ✓ Adeguata conoscenza dei principali strumenti di promozione.
<u>Addetto front-office al servizio informazioni e accoglienza turistica</u> (min. 1 unità)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diploma di scuola secondaria di 2° grado; ✓ Qualifica in discipline turistiche, umanistiche, storico-artistiche o architettoniche; ✓ Capacità di operare con strumenti informatici, telematici e digitali nonché adeguata conoscenza dei principali strumenti di promozione; ✓ Attitudine alle relazioni con il pubblico e ottime capacità di comunicazione; ✓ Adeguata conoscenza del territorio, del suo patrimonio turistico-culturale e delle sue risorse naturali e artistiche; ✓ Ottima proprietà di linguaggio e conoscenza della lingua italiana; ✓ Capacità di comunicare adeguatamente in lingua inglese e, preferibilmente, anche in un'altra lingua straniera.

In caso di raggruppamenti temporanei i predetti requisiti di capacità tecnica e professionale (a. e

b.) sono soddisfatti se posseduti dal raggruppamento nel suo insieme ovvero dal Soggetto qualificato quale capogruppo/capofila/mandatario.

7. In relazione ai requisiti di cui ai commi 4, 5 e 6, i Consorzi di cui all'art. 45 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.
8. Si precisa che è **vietato** - ad un medesimo Soggetto - partecipare parallelamente in più raggruppamenti temporanei/aggregazioni.
9. È altresì **vietato** - ad un medesimo Soggetto - partecipare alla procedura di cui al presente Avviso in forma individuale e, parallelamente, in raggruppamenti temporanei/aggregazioni e/o in consorzio.
10. Parimenti, è **vietata** la contemporanea partecipazione - alla procedura di cui al presente Avviso - da parte di imprese aventi i medesimi rappresentanti legali.
11. Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alla procedura di cui al presente Avviso 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).
12. 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.
13. Ai sensi del combinato disposto degli artt. 89, 172 e 174 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 quanto trattasi di servizio ad alta intensità di manodopera dove le attività di base dovrebbero comunque essere rese dal soggetto principale.

Art. 4 – Modalità di partecipazione e documentazione richiesta

1. **A pena di inammissibilità**, l'istanza di partecipazione e la prescritta documentazione da allegare dovranno essere trasmesse **esclusivamente a mezzo mail PEC** al seguente indirizzo culturaesport.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it **a far data dalla pubblicazione del presente Avviso ed entro e non oltre le ore 23:59:59 del 30/06/2023**; la suddetta PEC dovrà avere come oggetto *mail* la dicitura **"Istanza di partecipazione: Avviso Pubblico Info-point turistico di Taranto 2023-2025"**.
2. Ove ritenuto necessario, potranno essere presentate integrazioni ovvero modifiche relative a una

istanza già regolarmente inoltrata.

A pena di inammissibilità, le suddette integrazioni/modifiche dovranno essere trasmesse - **esclusivamente a mezzo mail PEC** al seguente indirizzo culturaesport.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it avente ad oggetto: **“Istanza di partecipazione: Avviso Pubblico Info-point turistico di Taranto 2023-2025. INTEGRAZIONI/MODIFICHE”**, **entro e non oltre il termine** di cui al precedente comma 1 del presente articolo.

3. Ai fini del rispetto dei termini di cui ai precedenti commi 1 e 2 del presente articolo, faranno fede l'ora e la data di consegna come rilevati dal sistema informatico del Comune di Taranto.
4. La trasmissione dell'istanza di partecipazione e della relativa documentazione allegata (per cui si rimanda al successivo comma 7) è adempimento a esclusivo rischio del Soggetto concorrente, intendendosi questa Amministrazione comunale esonerata da ogni responsabilità per eventuali ritardi e/o disguidi – anche se dovuti a causa di forza maggiore – o ad inoltro effettuato ad indirizzo *mail* diverso da quello espressamente indicato ai precedenti commi 1 e 2 del presente articolo. Non saranno ritenute ammissibili le candidature presentate attraverso modalità e mezzi diversi da quelli previsti nel presente articolo ovvero non saranno ammissibili le candidature presentate in forma cartacea.
5. A ciascun Soggetto concorrente – sia esso in forma singola o in modalità aggregata – non è consentito trasmettere più di un'istanza di partecipazione; in caso di inoltro di due o più istanze di partecipazione da parte del medesimo Soggetto – non riconducibili alla fattispecie di cui al precedente comma 2 del presente articolo (INTEGRAZIONI/MODIFICHE) – saranno prese in considerazione l'istanza e relativa documentazione allegata inerenti all'ultimo inoltro regolarmente effettuato, come rilevato dal sistema informatico del Comune di Taranto.
6. **A pena di inammissibilità**, l'istanza di partecipazione dovrà essere inerente a un'unica e sola proposta progettuale/offerta.
7. Ai fini della partecipazione alla procedura di cui al presente Avviso, i Soggetti concorrenti dovranno trasmettere la seguente documentazione (opportunamente redatta in lingua italiana, in modo leggibile ed esclusivamente in formato digitale):

A. ISTANZA DI PARTECIPAZIONE:

1. L'istanza dovrà essere debitamente compilata in ogni sua parte e redatta esclusivamente su modello predisposto di cui all'**Allegato 1.A**.
2. L'istanza dovrà essere **sottoscritta** dal legale rappresentante del Soggetto concorrente o da suo delegato (munito del necessario atto di procura) **con firma autografa ovvero firma digitale** (escludendo la possibilità di apporre firma immagine).

B. Copia conforme del DOCUMENTO DI IDENTITÀ del sottoscrittore, in corso di validità.

C. Relazione inerente al PROGETTO OPERATIVO-GESTIONALE:

1. La relazione dovrà contenere *una descrizione dettagliata del servizio* (modalità operative, piano promozionale, strumenti di promozione, risorse coinvolte ed eventuali migliorie

rispetto ai servizi di base richiesti di cui al precedente art. 2, commi 2, 4 e 6 del presente Avviso) **suddivisa in capitoli distinti coincidenti con i criteri e sub-criteri di valutazione** di cui alla **TABELLA CRITERI DI VALUTAZIONE** (rif. successivo art. 5 co. 6)

Saranno valutati, altresì, il livello di dettaglio, la chiarezza, l'eshaustività 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 esaurività della proposta tecnica ovvero se forniti i necessari elementi affinché se ne renda possibile la valutazione in termini qualitativi.

2. La relazione dovrà essere **sottoscritta** con le modalità previste al precedente punto A.2.

D. DOCUMENTAZIONE PROBATORIA ATTESTANTE IL POSSESSO DEI REQUISITI DI IDONEITÀ (rif. art. 3 co. 5):

1. Per operatori economici: visura camerale/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 (attività di informazione e accoglienza turistica).**

Ovvero,

2. 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.

E. DOCUMENTAZIONE PROBATORIA ATTESTANTE IL POSSESSO DEI REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE (rif. art. 3 co. 6):

1. Relazione/Atto redatti dall'ex committente attestanti il positivo svolgimento e i dettagli del servizio erogato dal Soggetto concorrente, nell'ultimo triennio per una durata continuativa non inferiore a 24 mesi, nell'ambito dei servizi analoghi al servizio oggetto della procedura del presente Avviso.

2. *Curricula* delle risorse che saranno coinvolte nel servizio (**minimo nr. 2 unità**) conformemente alla dotazione base individuata nella Tabella di cui all'art. 3, co. 6., lett. b.

Se del caso,

F. Copia conforme all'originale dell'ATTO DI PROCURA qualora il legale rappresentante individui un suo delegato

G. Contratto di rete/formazione aggregata.

8. In caso di partecipazione in modalità associata/aggregata, l'istanza di partecipazione e la relativa documentazione allegata dovranno essere sottoscritte dai legali rappresentanti (o dai procuratori) di tutti i Soggetti coinvolti.

Art. 5 – Procedure di ammissibilità formale e valutazione qualitativa

1. Le istanze di partecipazione – e relativa documentazione allegata – pervenute fuori termine, con modalità non previste e/o a indirizzi diversi da culturaesport.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it (rif. commi 1 – 2 – 3 e 4 del precedente art. 4) saranno ritenute dal Responsabile Unico del Procedimento **non accoglibili e pertanto escluse dalla valutazione di ammissibilità formale.**
2. Le istanze di partecipazione – e relativa documentazione allegata – ritenute ammissibili dal Responsabile Unico del Procedimento, in quanto regolarmente trasmesse all'indirizzo PEC culturaesport.comunetaranto@pec.rupar.puglia.it entro il termine di cui all'art. 4 commi 1 e 2 del presente Avviso, saranno valutate - in termini di **ammissibilità formale** - da una Commissione giudicatrice appositamente istituita successivamente al suddetto termine e composta – in numero dispari di 3 o 5 elementi – da personale interno all'Amministrazione comunale.
La Commissione effettuerà la valutazione in termini di **ammissibilità formale** ai sensi del combinato disposto dell'art. 4 co. 5, 6 e 7.
3. Qualora, in fase di istruttoria di ammissibilità formale da parte della Commissione, emerga l'esigenza di richiedere integrazioni, l'Amministrazione si riserva di inviare formale richiesta di chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni rese dai Soggetti proponenti ovvero documenti complementari o parte di essi qualora sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura: la correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo della stessa.
In caso di mancata presentazione delle integrazioni/approfondimenti, entro il termine perentorio indicato nella richiesta, l'istanza di partecipazione sarà valutata sulla base della documentazione disponibile e già trasmessa ovvero esclusa, se ne ricorrono le condizioni.
Costituiscono irregolarità essenziali e non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto e/o del soggetto responsabile dello stesso.
4. La Commissione procederà, successivamente alle predette verifiche, alla **valutazione qualitativa** delle istanze risultate ammesse dal punto di vista formale.
La proposta progettuale non dovrà, in nessun caso, risultare in contrasto con le finalità, gli indirizzi e i programmi dell'Amministrazione.
5. Saranno ammesse alla valutazione qualitativa le sole proposte progettuali dei Soggetti che avranno ottemperato alle prescrizioni di cui all'art. 3 del presente Avviso, ovvero le iniziative dei Soggetti concorrenti che avranno, a pena di esclusione:
 - ✓ **attestato - nel proprio oggetto di impresa e/o tra le proprie finalità statutarie - lo svolgimento e la promozione di attività di informazione e accoglienza turistica;**
 - ✓ **attestato il possesso dei requisiti prescritti (rif. art. 3 commi 4, 5, 6 e 7) allegando opportuna documentazione ovvero, se del caso, con auto dichiarazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii;**
 - ✓ **osservato i divieti prescritti (rif. art. 3 commi 8, 9 e 10).**

6. Ciascuna istanza di partecipazione, ammessa e non esclusa, sarà valutata dalla Commissione giudicatrice con riferimento alla seguente **TABELLA CRITERI DI VALUTAZIONE**, nella quale sono indicati i criteri specifici e i relativi sub-criteri in cui si articolerà la valutazione qualitativa delle proposte:

TABELLA CRITERI DI VALUTAZIONE			
CRITERI	SUB - CRITERI	Punteggi Intermedi	PUNTEGGIO MASSIMO
QUALITÀ DELLA PROPOSTA PROGETTUALE	<i>Indicazione in merito al piano promozionale e alle modalità operative e gestionali dei servizi di informazione e accoglienza turistica anche attraverso la progettazione e la elaborazione di programmi per la valorizzazione delle risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio prevedendo l'utilizzo di strumenti informatici, programmi applicativi, strumenti digitali e piattaforme social</i>	da 0 a max 25	50
	<i>Specifiche azioni di marketing volte alla promozione dei brand Puglia e Taranto nel flusso turistico locale ed estero</i>	da 0 a max 25	
CAPACITÀ OPERATIVA DEL SOGGETTO PROPONENTE	<i>Indicazione ed attestazione dell'anzianità di costituzione alla data di pubblicazione dell'Avviso</i>	da 0 a max 10	20
	<i>Qualità delle attività e dei servizi pregressi realizzati - comprovati e documentati - attinenti alla valorizzazione culturale e turistica</i>	da 0 a max 10	
QUALITÀ DELLA DOTAZIONE ORGANICA E PROFESSIONALE	<i>Pluralità di titoli specifici in ambito turistico-culturale e/o esperienza pregressa nello svolgimento del servizio di informazione e accoglienza turistica</i>	da 0 a max 10	20
	<i>Attestazione delle capacità linguistiche degli operatori impiegati oltre la lingua inglese</i>	da 0 a max 10	
QUALITÀ DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI E VENDITA DEI PRODOTTI PROMOZIONALI	<i>Capacità di incrementare l'efficacia promozionale dei brand Puglia e Taranto e di valorizzare e promuovere le tradizioni locali individuando le nuove tendenze di filiera</i>	da 0 a max 5	10
	<i>Descrizione dei servizi rivolti a favorire la valorizzazione e la fruibilità turistico-culturale e la salvaguardia del patrimonio storico-culturale, folkloristico e ambientale</i>	da 0 a max 5	

TOTALE PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE	100
--	------------

7. Per i criteri ed i sub-criteri *de quo*, in cui si articola la valutazione qualitativa – non trattandosi di punteggi desumibili automaticamente e in valore assoluto – sarà attribuito un punteggio, nell’arco del range di valore individuato per ogni sub-criterio, attraverso la media aritmetica del punteggio attribuito da ogni singolo componente della Commissione giudicatrice appositamente istituita. Tale punteggio sarà determinato impiegando il *metodo di attribuzione discrezionale del coefficiente* ovvero applicando al valore massimo attribuibile al singolo sub-criterio un coefficiente, variabile da zero ad uno, definito sulla base dei criteri metodologici e della scala di giudizi di seguito indicati:

TABELLA PROGRESSIONE COEFFICIENTI		
GIUDIZIO	COEFFICIENTE	CRITERIO METODOLOGICO
ELEMENTO NON INDICATO	0,00	Non valutabile
APPENA SUFFICIENTE	0,20	Indicazione appena sufficiente e/o descrizioni lacunose che denotano scarsa rispondenza della proposta rispetto al tema oggetto di valutazione
PARZIALEMENTE ADEGUATO	0,40	Indicazione sintetica e/o che presenta alcune lacune e/o non del tutto rispondente o adeguata alle finalità che con l’Avviso s’intendono raggiungere
ADEGUATO	0,60	Indicazione completa ma appena esauriente ovvero non del tutto completa rispetto alle finalità che con l’Avviso si intendono perseguire
BUONO	0,80	Indicazione completa dei temi richiesti, con buona rispondenza degli elementi rappresentati alle finalità che con l’Avviso si intendono perseguire
OTTIMO	1,00	L’indicazione risulta completa ed esauriente; i contenuti esposti sono rispondenti in pieno alle finalità che con l’Avviso si intendono perseguire

8. Sarà concessa l’ammissione, ai fini dell’inserimento in graduatoria, ai Soggetti concorrenti la cui candidatura – in esito alla valutazione qualitativa di cui ai precedenti commi 6 e 7 – otterrà un **punteggio complessivo non inferiore a 60/100 punti** (sessanta/cento);
9. Il Soggetto concorrente che avrà ottenuto il posizionamento migliore in graduatoria ottenendo il punteggio più alto sarà selezionato quale Soggetto affidatario del servizio pubblico di

Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) da erogare all'interno dell'ufficio *info-point* turistico messo a disposizione dal Comune di Taranto e collocato c/o la Galleria Comunale del Castello Aragonese, per la durata di **mesi 24 (ventiquattro) a far data dalla sottoscrizione del provvedimento di aggiudicazione.**

10. Nel caso in cui due o più Soggetti ottengano il medesimo punteggio complessivo, sarà collocato primo in graduatoria il Soggetto concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio riferito al criterio "*Qualità della proposta progettuale*".
Qualora si verifichi ulteriore parimerito, il Soggetto affidatario sarà selezionato attraverso sorteggio tra i Soggetti primi classificati.
11. All'esito delle operazioni di cui al presente articolo, la Commissione formulerà proposta di aggiudicazione in favore del Soggetto concorrente primo classificato trasmettendo al R.U.P. tutti gli atti e i documenti di gara ai fini dei successivi adempimenti.
12. Sino alla notifica della Determina di aggiudicazione, l'inserimento utile in graduatoria non comporta alcun obbligo a carico dell'Ente in ordine all'affidamento del servizio in oggetto.
13. L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in caso di presentazione/ammissione di una sola candidatura ritenuta valida ovvero di non aggiudicare l'appalto qualora nessuna proposta sia ritenuta idonea e congrua con le finalità della procedura di cui al presente Avviso.

Art. 6 - Cause di revoca

1. L'Amministrazione si riserva di effettuare, per il tramite degli Uffici competenti, verifiche finalizzate a valutare l'andamento della gestione del servizio. Il Comune 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 Avviso 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, comunque allegate al presente Avviso (**Allegato 1.B**).
2. Parimenti, il Comune di Taranto – 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 Avviso.

Art. 7 – Disposizioni generali

1. L'Amministrazione committente si riserva la facoltà di:
 - procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola proposta validamente prodotta, purchè ritenuta idonea e congrua con le finalità della procedura di cui al presente Avviso;
 - non procedere all'aggiudicazione se nessuna proposta risulta idonea in relazione all'oggetto contrattuale (rif. art. 95 co. 12 del Codice);
 - 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. 8 – Responsabile Unico del Procedimento

1. Ai sensi dell'art. 31 del Codice il Responsabile Unico del Procedimento è la dott.ssa Marcella Forte, funzionario con Posizione organizzativa in forza presso la Direzione Cultura, Sport ed Eventi del Comune di Taranto - Tel. 099.4581747.

Art. 9 – Trattamento dei dati personali

1. I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n.2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii, del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021 e dei relativi atti di attuazione.

Art. 10 – Contatti

1. Per informazioni e approfondimenti si prega di contattare la Direzione all'indirizzo mail: culturataranto@comune.taranto.it. Ogni eventuale richiesta di chiarimento dovrà pervenire – esclusivamente in modalità telematica – al sopra menzionato indirizzo di posta elettronica **entro e non oltre 10 giorni** prima della data indicata quale termine ultimo per la presentazione delle istanze di partecipazione.

2. Le risposte alle richieste di chiarimento presentate in tempo utile saranno fornite **entro il 6° giorno precedente** al termine ultimo fissato per l'inoltro delle istanze – per mezzo di pubblicazione nella pertinente **sezione Avvisi** del sito internet del Comune di Taranto www.comune.taranto.it.
3. Non verrà fornita risposta alle richieste inoltrate con modalità diversa da quelle sopra indicate ovvero non saranno ammessi chiarimenti telefonici.

Art. 11 – Informazioni e pubblicità

1. Il presente Avviso è reperibile, unitamente alla modulistica indicata, sul sito internet del Comune di Taranto www.comune.taranto.it – **sezione Avvisi** – sul quale verranno pubblicizzati eventuali aggiornamenti, risposte alle richieste di chiarimento e gli esiti al termine della procedura.
2. Le comunicazioni e/o informazioni relative alla presente procedura avverranno unicamente tramite pubblicazione sul sito internet del Comune di Taranto www.comune.taranto.it. Tutte le comunicazioni della procedura in parola pubblicate sul sito internet istituzionale hanno valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

Il Dirigente
FRANCESCO MURIANNI