



CITTA' DI MOLFETTA

Avviso pubblico per l'affidamento dei servizi di supporto alla gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale allocato in via Piazza n. 27-29 via Termiti n. 9-11.
CIG Z6B2205391

Questo Comune, con determinazione a contrattare n._107_ del_06.02.2018 e in ossequio alle "Linee Guida della Regione Puglia, relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema di accoglienza turistica locale attraverso la rete regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei comuni", intende affidare i servizi di gestione dell' Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale allocato in via Piazza n. 27-29 via Termiti n. 9-11 così come specificato nel presente avviso previo espletamento di procedura di evidenza pubblica aperta, ammettendo alla gara tutti i soggetti che presenteranno offerta, in possesso dei requisiti richiesti.

1. Ente appaltante Comune di Molfetta

2. Oggetto e Modalità di espletamento del servizio: gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale allocato in via Piazza n. 27-29 via Termiti n. 9-11.

2.1 Mission

I servizi oggetto del presente avviso sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti della Città di Molfetta in tutte le fasi dell'esperienza turistica (pre, core, post experience) in linea con gli obiettivi del Piano Strategico Regionale del Turismo e con le strategie di marketing adottate da Pugliapromozione.

Ciascun Info-Point turistico promuove le identità locali e fornisce informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur).

Il servizio affidato deve essere svolto secondo i principi contenuti nella **Carta dei Servizi e le Linee Guida** allegate al presente avviso.

2.2 Servizi

L'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale **deve:**

- garantire il servizio di accoglienza, assistenza ed informazione turistica finalizzata a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia;

- erogare le informazioni turistiche al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia;
- garantire la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office.
- rilevare i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla guest satisfaction connessa alla visita e gestire gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici;
- 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;

2.3 Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

Le informazioni che gli Info-Point turistici possono erogare sono quelle riportate nella **tabella A della Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale allegata al presente avviso.**

I servizi minimi che dovranno essere assicurati dall'erogatore del servizio nell'attività di front-office turistico dell'Info-Point **sono:**

- apertura della sede nei giorni e negli orari previsti e adeguatamente resi noti al pubblico;
- attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo richieste e modalità relative ai vari target (**tabella A della Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale**);
- distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale, cartaceo o multimediale, in lingua italiana e straniera, anche per utenti disabili;
- attività di supporto all'accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi, ecc.;
- attività di supporto all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour organizzati dall'Agenzia Pugliapromozione;
- consultazione del database dell'Agenzia Pugliapromozione per il reperimento di informazioni relative agli operatori dei servizi per il turismo, della ricettività, della ristorazione, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli;
- servizio di informazione on-desk e on-line sugli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati nel territorio regionale;
- informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l'assistenza sanitaria gratuita dei turisti all'estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche ecc.);

Il servizio di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogato dall'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale deve essere svolto nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, uguaglianza e imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia, favorendo l'accesso alle informazioni anche da parte dei soggetti disabili attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali nel rispetto della normativa vigente in materia.

L'aggiudicatario si impegna a contribuire – collaborando attivamente con gli uffici comunali – al reperimento di ogni informazione ritenuta 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.

Tutti i dati raccolti devono essere regolarmente messi a disposizione del Comune di Molfetta, anche su formato digitale.

2.4 Attività e funzioni da svolgere

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il soggetto affidatario può svolgere le seguenti attività all'interno dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale:

A) vendita al pubblico di prodotti promozionali del brand Puglia, solo se previamente e specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione. A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio per l'Agenzia Pugliapromozione, l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

Le suddette attività di vendita devono:

- essere praticate nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- essere esercitate con gli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;
- essere esercitate applicando prezzi di vendita del tutto allineati con i prezzi di mercato.

B) All'interno dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale è 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 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 co-working, 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;

Le suddette attività, devono essere ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o negli spazi attigui, erogate gratuitamente agli ospiti e opportunamente calendarizzate, ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end.

3. Reciproci Impegni

Il Comune di Molfetta, quale committente del servizio, assume a proprio carico gli oneri relativi alla pulizia e alle utenze relative all'energia elettrica, telefonia/rete dati, acqua, e si impegna a garantire la copertura assicurativa per danni a persone o cose presenti nei locali dell'Ufficio Info-Point turistico.

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

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

4. Requisiti minimi Soggetto proponente e Addetti al servizio

Il Soggetto proponente deve fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio. L'elenco deve comprendere complessivamente minimo 5 unità per il servizio di gestione dell'**Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale** sarà erogato nei locali di via Piazza n. 27-29 via Termiti n. 9-11 di cui almeno due dovranno garantire i servizi di informazione e accoglienza turistica in lingua inglese;

I requisiti minimi per il soggetto proponente e gli addetti al servizio sono: diploma di scuola media superiore; buona attitudine nelle relazioni con il pubblico; conoscenza del territorio e delle sue risorse turistiche; ottima conoscenza della lingua italiana, scritta e parlata; buona conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata.

Gli addetti al servizio al front-office saranno muniti di badge e divise identificativi per il personale. L'aggiudicatario in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro solleva espressamente l'Amministrazione Comunale di Molfetta da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto.

L'Amministrazione Comunale può ricusare un addetto al servizio per gravi e comprovate inadempienze ed irregolarità commesse nel corso del servizio, richiedendone la sostituzione.

Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'aggiudicatario dovrà sostituire l'addetto ricusato entro cinque giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

5. Durata dell'affidamento e periodo di svolgimento del servizio

La durata del presente affidamento è **stabilita in un anno**, a far data dalla sottoscrizione del contratto, eventualmente prorogabile **per un anno**.

Il servizio come sopra descritto dovrà essere assicurato secondo il seguente orario di apertura al pubblico dell'**Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale** di via Piazza n. 27-29 via Termiti n. 9-11:

- dal 1 aprile al 1 novembre compreso, feriali e festivi, per dieci ore giornaliere (dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 21.30);
- dal 2 novembre al 31 marzo, feriali e festivi, per sette ore giornaliere (dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30).

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere mediante semplice preavviso, 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 avviso.

Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

6. Importo posto a base di gara

Ammontare della gara, € 15.000,00 oltre IVA all'anno, ai fini della qualificazione è quindi pari ad € 30.000,00 IVA esclusa.

7. Soggetti ammessi alla gara e requisiti di partecipazione

Possono essere affidatari e conseguentemente partecipare al presente avviso in forma singola o associata: associazioni - ivi comprese le associazioni pro loco iscritte al relativo albo regionale - società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo (Art. 5 Linee Guida Regionali).

8. Requisiti di partecipazione

I soggetti partecipanti devono essere in possesso dei requisiti di ordine generale e quindi non incorrere in alcuna delle cause di divieto a contrattare con la P.A. così come previsto dall'art. 80 del D.lgs 50/2016 e ss.mm. e ii.

9. Criteri di aggiudicazione e Procedura di gara

La procedura di scelta del contraente è aperta ai sensi dell'art. 60 del Codice dei Contratti.

Il soggetto aggiudicatario verrà individuato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e precisamente secondo i criteri di valutazione di seguito riportati **punteggio complessivo max 100:**

PARTE QUALITATIVA OFFERTA TECNICA max 80 punti:

Qualità dell'offerta e caratteristiche tecniche del proponente

Con riferimento ai succitati elementi di valutazione, la preposta commissione attribuirà il relativo punteggio in base ai seguenti criteri:

- 1) Organizzazione e funzionamento interno del servizio di informazione e accoglienza turistica e servizi innovativi nel campo dell'informazione, dell'accoglienza e della valorizzazione turistica del territorio e servizi innovativi nel campo dell'informazione, dell'accoglienza e della valorizzazione turistica (**max 30 punti**)
- 2) Programma di eventi e iniziative per la promozione del territorio e di carattere turistico/culturale (**max 26 punti**)
- 3) Esperienza maturata da parte del soggetto proponente (**max 6 punti**) punti 2 per ogni anno di esperienza maturata nella gestione dei servizi oggetto del presente avviso (max 3 anni)
- 4) Addetti al servizio in possesso di diploma di laurea anche triennale (**max 6 punti - 2 punti per soggetto laureato**)
- 5) Addetti al servizio con adeguata conoscenza di altre lingue straniere, oltre l'inglese (**max 6 punti - 2 punti per ulteriore lingua oltre l'inglese comprovata da attestazione**)
- 6) Addetti al servizio in possesso di idoneità professionale/qualifica di guida turistica, di accompagnatore turistico, di interprete (**max 6 punti - 2 punti per idoneità/qualifica comprovata da attestazione**)

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa è effettuato utilizzando la seguente formula:

$$C(x) = \sum_n [W_i * V(x)_i]$$

dove

$C(x)$ = indice di valutazione dell'offerta (x);

\sum_n = sommatoria;

n = numero totale dei requisiti;

W_i = punteggio massimo attribuito all'elemento i;

$V(x)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (x) rispetto al requisito i variabile tra 0 e 1.

Il coefficiente $V(x)_i$ relativo agli elementi di valutazione di natura qualitativa (criteri 1 – 2 – 3) sarà attribuito attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, trasformando tale media in coefficienti definitivi variabili tra 1 e 0, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale massima le medie provvisorie prima calcolate.

L'attribuzione dei singoli punteggi attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari per i sub-elementi di natura qualitativa di cui si compone l'offerta tecnica avviene tramite attribuzione di un giudizio a cui corrisponde un punteggio come nella tabella che segue:

Valutazione	Descrizione	Peso punte
Ottimo	corrisponde in modo completamente esauriente e quanto proposto risponde in modo assolutamente migliorativo alle attese	1
Buono	corrisponde in modo esauriente e quanto proposto risponde pienamente alle attese	0,75
Sufficiente	corrisponde in modo accettabile e quanto proposto risponde in misura soddisfacente alle attese	0,50
Minimo	corrisponde in modo appena sufficiente e quanto proposto è appena adeguato alle attese	0,25
Assolutamente non adeguato	non è assolutamente adeguato o completamente assente	0

PARTE QUANTITATIVA– Offerta economica (max 20 punti)

L'offerta economica sarà valutata come di seguito:

all' offerta globale con maggior ribasso

Ribasso offerto

----- X 20 = punteggio dell'offerta

Max Ribasso

10. Soggetti ammessi all'apertura delle offerte

Sono ammessi ad assistere all'apertura delle offerte i legali rappresentanti dei concorrenti, ovvero persone munite di specifica delega loro conferita dai suddetti legali rappresentanti

11. PORTALE EMPULIA - Modalità di presentazione e termine di ricezione delle offerte

Consultazione delle "Guide Pratiche"

Si invitano gli operatori economici interessati a consultare le "linee guida" disponibili sul portale di EmpULIA nella sezione "Guide pratiche".

Presentazione dell'offerta sulla piattaforma EmpULIA

Si invitano gli operatori economici interessati a consultare le “linee guida” disponibili sul portale di EmpULIA nella sezione “Guide pratiche”.

Al fine di partecipare alla gara gli operatori economici concorrenti, a pena di esclusione, devono inviare, entro e non oltre **_16.03.2018** la propria offerta telematica, tramite il Portale EmpULIA, raggiungibile attraverso il sito www.empulia.it, secondo la procedura di seguito indicata.

1. Registrarsi al Portale tramite l'apposito link “Registrati” presente sulla home page di EmpULIA: l'operatore economico deve inserire un indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante;
2. Accedere al Portale inserendo le tre credenziali, cliccando su “ACCEDE”;
3. Cliccare sulla sezione “BANDI”;
4. Cliccare sulla riga blu dove è riportata la scritta “BANDI PUBBLICATI”: si aprirà l'elenco di tutti i bandi pubblicati;
5. Cliccare sulla lente “VEDI” situata nella colonna “DETTAGLIO”, in corrispondenza del bando di gara oggetto della procedura;
6. Visualizzare gli atti di gara, gli allegati e gli eventuali chiarimenti pubblicati, presenti nella sezione “DOCUMENTI”;
7. Denominare la propria offerta;
8. Cliccare sul pulsante “PARTECIPA” per creare la propria offerta (tale link scomparirà automaticamente al raggiungimento del termine di scadenza previsto per la presentazione delle offerte);
9. Busta “DOCUMENTAZIONE”: inserire i documenti richiesti utilizzando il comando “Allegato”;
10. Preparazione “OFFERTA”: inserire i documenti e le informazioni richieste, presenti nell’“Elenco Prodotti”, afferenti all’offerta tecnica ed economica secondo le modalità indicate nei successivi paragrafi;
11. Verifica informazioni: funzione che permette di controllare il corretto inserimento dei dati;
12. Aggiorna Dati Bando: funzione che permette di ripristinare i campi predisposti dalla stazione appaltante che non si intende, ovvero non è possibile, modificare;
13. Creazione “Busta Tecnica/Conformità” e “Busta Economica”: tali sezioni vengono automaticamente compilate dal sistema, dopo aver perfezionato il corretto inserimento nella riga “Elenco Prodotti” dei dati e documenti così come richiesti nei paragrafi successivi;
14. Genera PDF della “Busta Tecnica/Conformità” e della “Busta Economica”: con tale funzione il sistema genererà, in formato.pdf, la busta tecnica e la busta economica che dovranno essere salvate sul proprio PC;
15. Apporre la firma digitale alle buste generate attraverso le modalità innanzi descritte;
16. Allegare il pdf firmato: utilizzare il comando “Allega pdf firmato” al fine di allegare il file .pdf della busta tecnica, firmato digitalmente, nella sezione “Busta tecnica/Conformità”, e il file pdf della busta economica, nella sezione “Busta Economica”. Il Sistema provvederà a effettuare una procedura di controllo della firma;
17. Invio dell’offerta: cliccare sul comando “INVIA”.

Credenziali d’accesso

La registrazione fornirà – entro le successive 6 ore – tre credenziali (codice d’accesso, nome utente e password), personali per ogni operatore economico registrato, necessarie per l’accesso e l’utilizzo

delle funzionalità del Portale: tali credenziali saranno recapitate all'indirizzo di posta elettronica certificata del legale rappresentante, così come dichiarato all'atto della registrazione.

Tale operazione va effettuata almeno 48 ore prima della data di scadenza per la presentazione delle offerte, al fine di ottenere in tempo utile le suddette tre credenziali di accesso.

La mancata ricezione delle tre credenziali, che consentono la partecipazione alla procedura aperta, è ad esclusivo rischio del concorrente, nel caso in cui la registrazione al Portale fosse effettuata successivamente al termine temporale di 48 ore innanzi indicato.

In caso di smarrimento, è sempre possibile recuperare le citate credenziali attraverso le apposite funzioni "Hai dimenticato Codice di Accesso e Nome Utente?" e/o "Hai dimenticato la password?" presenti sulla home page del Portale. Il codice d'accesso ed il nome utente attribuiti dal sistema sono imm modificabili; la password invece può essere modificata in qualunque momento tramite l'apposito link "opzioni". La lunghezza massima della password è di 12 caratteri. Tutte le comunicazioni inerenti alla presente procedura di gara saranno inoltrate come "avviso" all'indirizzo di posta elettronica del legale rappresentante, così come risultante dai dati presenti sul Portale EmPULIA.

Verifica della presentazione dell'offerta sul portale

Inoltre è possibile verificare direttamente tramite il Portale il corretto invio della propria offerta seguendo la seguente procedura:

- a) inserire i propri codici di accesso;
- b) cliccare sul link "BANDI A CUI STO PARTECIPANDO";
- c) cliccare sulla lente "APRI" situata nella colonna "DOC COLLEGATI", posta in corrispondenza del bando di gara oggetto della procedura;
- d) cliccare sulla riga blu dove è riportata la dicitura "OFFERTE";
- e) visualizzare la propria OFFERTA. Dalla stessa maschera è possibile visualizzare se l'offerta è solo salvata o anche inviata (in tale ultimo caso si potrà visualizzare anche il numero di protocollo assegnato).

Assistenza per l'invio dell'offerta

Si avvisa che i fornitori che desiderano essere eventualmente assistiti per l'invio dell'offerta, dovranno richiedere assistenza almeno 48 ore prima dalla scadenza nei giorni feriali – sabato escluso - dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00, inviando una richiesta all'HELP DESK TECNICO EmPULIA all'indirizzo email: helpdesk@empulia.it, ovvero chiamando il numero verde 800900121.

Le richieste di assistenza devono essere effettuate nei giorni e negli orari di operatività del servizio di HelpDesk innanzi indicati; in ogni caso, saranno evase nelle ore di operatività dello stesso servizio.

Al fine di consentire all'operatore economico una più facile consultazione, nella sezione "BANDI A CUI STO PARTECIPANDO", sono automaticamente raggruppati tutti i bandi per i quali abbia mostrato interesse, cliccando almeno una volta sul pulsante "PARTECIPA".

Partecipazione in RTI/Consorzi

In caso di raggruppamenti temporanei di imprese e consorzi da costituirsi ai sensi dell'articolo 48 co.8 del d.lgs. 50/2016, l'offerta telematica deve essere presentata esclusivamente dal legale rappresentante dell'impresa, che assumerà il ruolo di capogruppo, a ciò espressamente delegato da parte delle altre imprese del raggruppamento/consorzio.

A tal fine le imprese raggruppande/consorzianti dovranno espressamente delegare, nell'istanza di partecipazione, la capogruppo che, essendo in possesso della terna di chiavi di accesso alla piattaforma, provvederà all'invio telematico di tutta la documentazione richiesta per la partecipazione alla gara.

Nel caso RTI ovvero Consorzio occorre utilizzare il comando "Inserisci mandante" ovvero "Inserisci esecutrice", al fine di indicare i relativi dati. La mandante ovvero l'esecutrice deve essere previamente registrata sul Portale.

Firma digitale

L'istanza di partecipazione alla gara e dichiarazione unica, l'offerta tecnica, l'offerta economica e ogni eventuale ulteriore documentazione relativa alla Busta Documentazione deve essere sottoscritta, a pena di esclusione, con apposizione di firma digitale del soggetto legittimato (o dei soggetti legittimati come, ad esempio, nel caso di società con amministratori a firma congiunta), rilasciata da un Ente accreditato presso l'ente nazionale per la digitalizzazione della pubblica amministrazione DigitPA (ex CNIPA); l'elenco dei certificatori è accessibile all'indirizzo http://www.digitpa.gov.it/certificatori_firma_digitale.

Per l'apposizione della firma digitale i concorrenti devono utilizzare un certificato qualificato non scaduto di validità, non sospeso o revocato al momento dell'inoltro. Si invita pertanto a verificarne la corretta apposizione con gli strumenti allo scopo messi a disposizione dal proprio Ente certificatore.

Indicazioni per il corretto invio dell'offerta

- 1) Per Portale si intende la piattaforma EmPULIA, raggiungibile tramite l'indirizzo Internet www.empulia.it, dove sono resi disponibili agli utenti i servizi e gli strumenti tecnologici della Centrale di acquisto territoriale della Regione Puglia, denominata EmPULIA;
- 2) Per offerta telematica si intende l'offerta inviata attraverso il Portale e comprensiva dell'istanza di partecipazione alla gara e delle dichiarazioni, l'offerta tecnica, l'offerta economica e ogni ulteriore eventuale documento, come meglio dettagliati in premessa;
- 3) L'invio on-line dell'offerta telematica è ad esclusivo rischio del mittente: per tutte le scadenze temporali relative alle gare telematiche l'unico calendario e orario di riferimento sono quelli di sistema;
- 4) Il sistema rifiuterà le offerte telematiche pervenute oltre i termini previsti per la presente procedura, informando l'impresa con un messaggio di notifica, nonché attraverso l'indicazione dello stato dell'offerta come "Rifiutata".
- 5) La piattaforma adotta come limite il secondo 00: pertanto, anche quando negli atti di gara non sono indicati i secondi, essi si intenderanno sempre pari a 00;
- 6) Qualora, entro il termine previsto il sistema riterrà valida, ai fini della procedura, solo l'ultima offerta telematica pervenuta, che verrà considerata sostitutiva di ogni altra offerta telematica precedente;
- 7) La presentazione delle offerte tramite la piattaforma EmPULIA deve intendersi perfezionata nel momento in cui il concorrente visualizza un messaggio del sistema che indica la conferma del corretto invio dell'offerta. In ogni caso, il concorrente può verificare lo stato della propria offerta ("In lavorazione", ovvero "Salvato", ovvero "Inviato") accedendo dalla propria area di lavoro ai "Documenti collegati" al bando di gara;
- 8) La dimensione massima di ciascun file inserito nel sistema deve essere inferiore a sette Mbyte;

Al fine di inviare correttamente l'offerta, è, altresì, opportuno:

- Utilizzare una stazione di lavoro connessa ad internet, che sia dotata dei requisiti minimi indicati nella sezione FAQ del portale EmPULIA;
- Non utilizzare file nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;
- Non utilizzare file presenti in cartelle nel cui nome ci siano accenti, ovvero apostrofi e/o caratteri speciali.

RICHIESTA DI CHIARIMENTI

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sulla documentazione di gara, formulate in lingua italiana, potranno essere trasmesse direttamente attraverso il Portale EmPULIA utilizzando l'apposita funzione "Per inviare un quesito sulla procedura clicca qui" presente all'interno dell'invito relativo alla procedura di gara in oggetto e dovranno pervenire entro e non oltre cinque giorni naturali antecedenti la scadenza del termine

SOCCORSO ISTRUTTORIO

La stazione appaltante può richiedere tramite EmPULIA, ad ogni fornitore che partecipa alla gara, la documentazione integrativa che riterrà opportuna, cliccando sul corrispondente link "COMUNICAZIONE INTEGRATIVA". I fornitori interessati dalla richiesta di integrazione documentale saranno preventivamente informati della stessa a mezzo PEC, trasmessa dalla piattaforma all'indirizzo del legale rappresentate del fornitore, da quest'ultimo fornito in sede di registrazione alla piattaforma;

L'operatore economico potrà rispondere tramite portale (entro la scadenza dei termini indicati dalla stazione appaltante), alla richiesta di integrazione, anche con eventuale allegazione documentale, utilizzando il tasto "Crea risposta";

Scaduti i termini per la presentazione della risposta, il tasto "Crea Riposta" verrà disabilitato dal sistema e l'operatore economico non potrà più rispondere alla richiesta di integrazione.

Ogni diversa richiesta di integrazione documentale potrà essere trasmessa anche tramite la funzione di "COMUNICAZIONE GENERICA": in tale ipotesi, l'operatore economico, seguendo lo stesso procedimento descritto per la "Comunicazione Integrativa", potrà ricevere comunicazioni, rispondere ed inviare documentazione aggiuntiva, tramite la funzione "Aggiungi allegato".

La busta A – "Documentazione amministrativa" dovrà contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- istanza di ammissione alla gara e dichiarazione unica (allegato A) debitamente firmata dal titolare/legale rappresentante del soggetto concorrente comprendente l'autodichiarazione sul possesso dei requisiti generali che deve tener conto dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- dichiarazione del possesso dei requisiti minimi del soggetto proponente;
- ricevuta di deposito cauzionale provvisorio dell'importo di € 600,00 dovuto per la partecipazione alla gara ad eventuale copertura della mancata sottoscrizione del contratto da parte dell'aggiudicatario ai sensi di quanto disposto dal d.lgs. 50/2016 così come modificato dal d.lgs 56/2017, fissato nella misura del 2% dell'importo del servizio posto a base di gara. Tale cauzione provvisoria, da prestarsi a mezzo di fidejussione bancaria o assicurativa, dovrà coprire un arco temporale di 180 giorni decorrenti dalla presentazione dell'offerta e prevedere l'impegno del fidejussore, in caso di aggiudicazione, a prestare anche quella definitiva. La fidejussione di

cui sopra dovrà prevedere espressamente le rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta della stazione appaltante.

La busta B - “Offerta tecnica”, dovrà contenere, a pena di esclusione:

- Progetto relativo all’organizzazione e funzionamento del servizio di informazione e accoglienza turistica del territorio e servizi innovativi nel campo dell’informazione, dell’accoglienza e della valorizzazione turistica;
- Progetto illustrativo di eventi e iniziative per la promozione del territorio e di carattere turistico culturale;
- Curriculum delle attività svolte negli ultimi tre anni dal soggetto proponente;
- Curriculum e copia dei titoli di studio, delle attestazioni relative alla conoscenza delle lingue straniere, delle idoneità professionali/qualificazioni di guida turistica, di accompagnatore turistico, di interprete degli addetti al servizio di cui ai comma 4-5-6 dell’art. 9 del presente avviso.
- Elenco degli addetti al servizio da impegnare nell’attività

La busta C - “Offerta economica” dovrà contenere l’offerta economica, debitamente datata e firmata, espressa in cifre e in lettere.

In particolare, **la busta C** deve contenere:

- dichiarazione redatta in lingua italiana ed in bollo, sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal titolare o legale rappresentante del soggetto partecipante (comunque sottoscritta dal concorrente nelle medesime forme in cui ha sottoscritto l’istanza di partecipazione) indicante il ribasso percentuale offerto sull’importo posto a base gara. Tale ribasso dovrà essere espresso in cifre e in lettere, nell’intesa che, in caso di discordanza, prevale l’indicazione in lettere. Il ribasso sarà calcolato sino a due cifre decimali. Non sono ammesse offerte al rialzo.

12. Apertura delle offerte e procedure di aggiudicazione

La prima seduta pubblica si terrà il giorno 19.03.2018 con inizio delle operazioni a cura della Commissione alle ore 09,00 presso l’Ufficio appalti – sede comunale di Lama scotella. Il calendario delle eventuali sedute successive sarà comunicato sul sito web del Comune di Molfetta.

La Commissione di gara, il giorno fissato per l’apertura delle offerte, in seduta pubblica, sulla base della documentazione contenuta nelle offerte presentate, procede a:

- verificare la correttezza formale delle offerte e della documentazione ed in caso negativo ad escluderle dalla gara;
- verificare che non hanno presentato offerte operatori economici concorrenti che sono fra loro in situazione di controllo ed in caso affermativo escludere entrambi dalla gara.

La Commissione procede altresì ad una immediata verifica circa il possesso dei requisiti dei concorrenti, al fine della loro ammissione alla gara, sulla base delle dichiarazioni da essi presentate, delle certificazioni dagli stessi prodotte. La Commissione, concluse le suddette operazioni, provvede ad assumere le determinazioni del caso in relazione all’ammissione o non ammissione dei soggetti concorrenti al prosieguo delle operazioni di gara.

Nella stessa prima seduta pubblica, si procederà altresì all’apertura delle “Buste B – Offerta tecnica”, al solo fine di verificare il contenuto per poi disporre la custodia presso gli Uffici della stazione appaltante.

Successivamente, la Commissione, in seduta riservata, procederà alla valutazione delle offerte tecniche, utilizzando i criteri e i sub criteri di valutazione sopra citati.

In seguito, la Commissione, in seduta pubblica previa comunicazione ai concorrenti tramite avviso sul sito web istituzionale, fornirà l'esito delle valutazioni inerenti l'offerta tecnica e procederà all'apertura delle "Buste C – Offerta economica", provvedendo a dare pubblica lettura di ciascuna offerta e calcolando i punteggi da attribuire.

Infine, la Commissione procederà ad attribuire il punteggio complessivo, dato dalla somma del punteggio ottenuto dalla valutazione dei criteri qualitativi con il punteggio ottenuto dalla valutazione dei criteri quantitativi, a stilare la graduatoria finale e ad aggiudicare la gara all'offerta che avrà conseguito il punteggio più alto.

Il servizio sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio (ottenuto dalla somma dei punteggi acquisiti per ciascun elemento valutativo); in caso di parità di punteggi, si procederà ad affidarlo a chi ha conseguito il punteggio più alto nella parte qualitativa. Nel caso che le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e lo stesso punteggio per gli elementi di valutazione quantitativi e qualitativi, si procederà alla individuazione del miglior offerente mediante sorteggio pubblico.

N.B. L'Amministrazione comunale nelle forme e modalità previste dalla normativa vigente si riserva, in via sperimentale e temporanea, la facoltà di richiedere al soggetto affidatario della gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale di Molfetta, per la durata non superiore alla durata del presente contratto, la presenza di ulteriori unità lavorative presso gli ambienti della Raccolta Civica d'Arte Contemporanea della Fabbrica di San Domenico: ciò al fine di garantire l'apertura, la chiusura e l'accompagnamento giornaliero alle visite, quale servizio funzionale e aggiuntivo rispetto a quello principale il cui compenso orario non rientra nell'importo a base d'asta del presente avviso ma sarà determinato sulla base della effettiva prestazione oraria che sarà eventualmente richiesta ed eseguita.

13. Locali e dotazioni

Il servizio di gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale sarà erogato nei locali di via Piazza n. 27-29 via Termiti n. 9-11.

L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di non aggiudicare la gara qualora, a proprio insindacabile giudizio, le offerte non risultino congrue ed idonee a soddisfare le esigenze dell'Ente. L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione della gara ed alla successiva stipulazione del contratto anche in presenza di una sola offerta valida.

L'Amministrazione si riserva altresì di procedere alle necessarie verifiche di fattibilità dell'offerta, in ordine agli aspetti tecnici, alla conformità alla specifica regolamentazione di settore, alle norme in materia di sicurezza e trattamento dei dati personali. Ferme restando le ulteriori conseguenze previste dalla legge, l'aggiudicazione sarà revocata qualora il concorrente aggiudicatario abbia reso dichiarazioni false, ovvero negli altri casi previsti dalla legge. In tali casi, l'Amministrazione potrà aggiudicare l'affidamento del servizio utilizzando la graduatoria.

14. Termine di presentazione delle offerte

Termine di presentazione delle offerte: entro e non oltre il giorno **16.03.2018**

Modalità: l'offerta redatta in lingua italiana dovrà essere presentata nei modi sopra indicati.

Modalità di pagamento

Si richiama integralmente quanto previsto dalla normativa vigente in materia di "Tracciabilità dei flussi finanziari".

Modalità inerenti gli atti di aggiudicazione e avvio del servizio

A seguito dell'aggiudicazione, si procederà nelle forme di legge a porre in essere la determinazione di affidamento del servizio, alla quale, oltre che valore dispositivo, sarà dato anche valore negoziale. L'offerta presentata costituirà parte integrante dell'atto di affidamento.

Adempimenti a carico dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario dovrà predisporre tutto quanto necessario per la concreta attuazione ed erogazione del servizio in oggetto.

Prima dell'attivazione del servizio, l'aggiudicatario dovrà presentare la seguente documentazione:

- adeguata copertura assicurativa relativa ai rischi del servizio;
- l'aggiudicatario è obbligato a costituire a titolo di cauzione definitiva una garanzia fidejussoria pari al 10% (dieci per cento) dell'importo del servizio al netto del ribasso d'asta, in base a quanto stabilito dall'art. 93 del d.lgs. 50/2016 e ss.mm. e ii..
- tutto quanto necessario e prescritto dalle disposizioni normative vigenti.

15. Stage e tirocini volontari

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti all'interno della struttura, con il conseguente obbligo da parte dell'affidatario di impegnarsi nell'attività di formazione.

L'aggiudicatario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti e tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori.

16. Coordinamento

L'affidatario è esclusivo responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti in materia di personale, in relazione alla forma contrattuale impiegata. Qualora l'affidatario non risulti in regola, l'Amministrazione Comunale ne chiederà la regolarizzazione e, in difetto, potrà procedere alla risoluzione del contratto. Alla parte inadempiente verranno addebitati i maggiori costi e le spese sostenute.

L'affidatario è altresì tenuto a garantire la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo e tutelandola da eventuali azioni di rivalsa.

17. Continuità del servizio

Nel caso in cui l'assenza del personale a qualunque causa imputabile non consenta la regolare erogazione del servizio, sarà cura del soggetto aggiudicatario provvedere alla sua immediata sostituzione con personale avente pari requisiti professionali e soggettivi, avendo cura di comunicarlo tempestivamente al Comune. La mancata prestazione del servizio per causa imputabile all'aggiudicatario, che comporti la chiusura anche temporanea dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale, è soggetta ad una penale.

18. Verifiche sul lavoro svolto – Inadempienze – Risoluzione del rapporto

L'Amministrazione Comunale ha ampie discrezionalità nell'esercizio del potere di controllo in ordine all'adempimento del servizio ed al rispetto di quanto contenuto nel presente avviso.

L'accertamento della regolare esecuzione del servizio è demandata all'Amministrazione Comunale sotto un duplice profilo: verifica e controllo dell'effettiva prestazione svolta; controllo della qualità e conformità della prestazione.

Qualora si verificassero, da parte dell'affidatario, inadempienze tali da far ritenere insoddisfacente il servizio o, più in generale, quando non adempia alle disposizioni contenute nel presente avviso o di qualsiasi normativa vigente in materia, l'Amministrazione Comunale potrà fissare un congruo termine entro il quale l'aggiudicatario si deve conformare, nonché produrre le proprie controdeduzioni; trascorso il termine stabilito e valutate non convincenti le giustificazioni addotte, l'Amministrazione risolve il rapporto, procedendo nei confronti dell'aggiudicatario alla determinazione dei danni eventualmente sofferti, rivalendosi con l'incameramento della cauzione e, ove ciò non bastasse, agendo per il pieno risarcimento dei danni subiti.

Nel caso di risoluzione del rapporto per inadempimento dell'affidatario, l'Amministrazione al fine di garantire comunque la prosecuzione del servizio, è autorizzata, qualora non decida di gestirlo direttamente, ad instaurare un nuovo rapporto di collaborazione con quel soggetto che in sede di gara abbia presentato l'offerta più conveniente dopo quella prodotta dal soggetto dichiarato inadempiente. Tale nuovo rapporto avrà durata congrua a coprire il periodo di tempo necessario ad espletare una nuova gara.

19. Ipotesi di risoluzione del rapporto

Le parti convengono che, oltre a quanto previsto dall'art. 1453 del Codice Civile, costituiscono motivo per la risoluzione espressa del rapporto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti ipotesi: messa in liquidazione o in altri casi di cessione dell'attività ad altri da parte dell'affidatario; abbandono del servizio o interruzione non motivata; subappalto del servizio; violazione delle norme di sicurezza e prevenzione; gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamenti nonché delle norme del presente avviso.

Nelle ipotesi suindicate, il rapporto sarà risolto di diritto, con effetto immediato. La risoluzione del rapporto per colpa comporta l'obbligo dell'affidatario al risarcimento dei danni, con conseguente incameramento della cauzione da parte dell'Amministrazione Comunale, fatto salvo il maggiore risarcimento dei danni.

20. Altre informazioni e disposizioni finali

Non sono ammessi a partecipare alla gara soggetti privi dei requisiti generali di cui all'art. 80 d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. e di cui alla legge 68/99 o che siano incorsi nelle sanzioni di cui all'art. 9 comma 2 lett. c) DPR n. 231/2001 e che si siano avvalsi di piani individuali di emersione previsti dalla legge n. 383/2001 non conclusi.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare nel suo complesso, attraverso controlli a campione, la moralità e la professionalità del concorrente e di escluderlo dalla gara, qualora non ritenuto moralmente e professionalmente adeguato. L'Ente di conseguenza provvederà alle opportune segnalazioni alle Autorità.

L'Amministrazione Comunale potrà procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta congrua e conveniente.

L'aggiudicatario è obbligato, ai sensi dell'art. 93 d.lgs. 50/2016 e s.m.i. a costituire una garanzia fidejussoria pari al 10% del valore del contratto.

L'Amministrazione può autorizzare l'esecuzione anticipata del servizio immediatamente dopo l'aggiudicazione e prima della stipulazione del relativo contratto subordinatamente all'acquisizione della necessaria documentazione ed alla consegna delle garanzie previste dal presente avviso, entro i termini che saranno successivamente comunicati al soggetto aggiudicatario. Si invitano i concorrenti a preconstituirsì la documentazione e le garanzie di cui sopra.

E' esclusa la cessione, anche parziale del contratto.

E' fatto obbligo all'affidatario di osservare le leggi, i regolamenti e le disposizioni comunque vigenti, in materia assicurativa, assistenziale e previdenziale, nonché tutte le norme vigenti sulla prevenzione infortuni, in materia di sicurezza e igiene del lavoro.

In caso di fallimento dell'esecutore o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'esecutore, ai fini della procedura di affidamento si applica l'art. 110 d.lgs. 50/2016 e smi.

In caso di carente, irregolare o intempestiva presentazione dei documenti prescritti, ovvero di non veridicità delle dichiarazioni rilasciate, di mancati adempimenti connessi o conseguenti all'aggiudicazione, la medesima verrà annullata e il servizio potrà essere affidato all'operatore economico concorrente che segue nella graduatoria, fatti salvi i diritti al risarcimento di tutti i danni e delle spese derivanti dall'inadempimento.

La presentazione dell'offerta costituisce accettazione incondizionata delle norme previste nel bando, con rinuncia ad ogni eccezione. Mentre l'offerente resta impegnato per effetto della stessa, il Comune non assumerà nei suoi confronti alcun obbligo se non quando, a norma di legge, tutti gli atti connessi e conseguenti alla gara avranno conseguito piena efficacia giuridica.

L'Ente appaltante si riserva la facoltà di revocare, annullare, modificare, sospendere il presente avviso. Per quanto non previsto nel presente bando, si applica la normativa vigente in materia.

Il Responsabile del Procedimento è l'istruttore amministrativo Rosa Losito.

Per ogni eventuale ulteriore informazione o chiarimento rivolgersi allo stesso Responsabile del Procedimento al numero telefonico 080 9966114 o indirizzo e mail rosa.losito@comune.molfetta.ba.it

07.02.2018

IL DIRIGENTE SETTORE AA.GG.

Dott.ssa Irene Di MAURO



