



COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO  
Provincia di Arezzo

Prot. n. 5230

**AVVISO PUBBLICO**

*Procedura per l'affidamento del servizio di informazione e accoglienza turistica*

**Il Responsabile del II Settore**

*“Area Segreteria Affari Generali, Servizi Demografici, Cultura Sport e Promozione Turistica”*

Considerato che è intenzione di questa Amministrazione dare in concessione, fino al 31/12/2019, in via sperimentale, il servizio di informazione e accoglienza turistica (e servizi correlati) di Castiglion Fiorentino, presso il locale posto in Piazza del Municipio, attiguo all'ingresso principale del Comune;

Che in esecuzione della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 27/02/2019 è intendimento di questo Ente procedere alla ricerca e individuazione di un soggetto con indizione di una gara pubblica per l'affidamento in concessione del servizio di informazione e accoglienza turistica;

**RENDE NOTO CHE**

L'Amministrazione Comunale intende procedere all'indizione di una gara pubblica per l'affidamento in concessione del servizio di informazione e accoglienza turistica.

Il servizio di informazione e accoglienza turistica (e servizi correlati) di Castiglion Fiorentino, sarà posto presso il locale posto in Piazza del Municipio, attiguo all'ingresso principale del Comune, in Piazza del Municipio n. 12.

**DESCRIZIONE DELLO SPAZIO DA CONCEDERE**

Lo spazio è composto dal locale adibito all'esercizio dell'attività. Il Comune metterà a disposizione il locale posto in Piazza del Municipio, attiguo all'ingresso principale dell'Ente, nonché dotazione di n. 1 pc, n. 1 tablet, utenza elettrica, telefono e collegamento ad internet (wi-fi).

Il Comune permetterà l'uso dei servizi igienici presso le sedi e i locali adibiti ad uffici comunali decentrati.

Il soggetto aggiudicatario dovrà:

- custodire l'ufficio di informazione e accoglienza turistica con tutte le attrezzature incluse;
- curare il perfetto decoro dei locali assegnati provvedendo alle pulizie dei locali;
- sostenere, a proprio carico, le spese per la fornitura di materiale di consumo e cancelleria nel quantitativo ritenuto congruo per l'espletamento dei servizi richiesti;

## **OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO: PRESTAZIONI ED ATTIVITA’ CORRELATE AL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

Le prestazioni ed i servizi richiesti dovranno essere svolti con personale dell’affidatario e riguardano principalmente:

**1. Attività di front-office:** accoglienza e assistenza al turista, informazione presenziale, telefonica, mail, posta elettronica, social media e posta ordinaria, distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale fornito dall’Ente.

Il personale addetto all’informazione dovrà fornire informazioni precise e dettagliate sui servizi turistici del territorio comunale e saper dare informazioni esaurienti sulle risorse storico-artistiche e naturalistiche, su itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport nell’ambito di appartenenza, indicando orari, localizzazioni e accessibilità;

Il personale impiegato dovrà:

- avere ottima conoscenza del territorio comunale;
- conoscere almeno due lingue di livello almeno B1 del QCER di cui una lingua inglese ed una compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo;
- possedere almeno il diploma di scuola media superiore;
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici;
- dovrà essere munito di cartellino di riconoscimento indicante il logo del Comune di Castiglion Fiorentino.

**2. Attività di custodia e manutenzione di locali e attrezzature fornite:**

Il soggetto aggiudicatario dovrà:

- custodire l’ufficio di informazione e accoglienza turistica con tutte le attrezzature incluse;
- curare il perfetto decoro dei locali assegnati provvedendo alle pulizie dei locali;
- sostenere, a proprio carico, le spese per la fornitura di materiale di consumo e cancelleria nel quantitativo ritenuto congruo per l’espletamento dei servizi richiesti;

**3. Attività promozionale:**

L’aggiudicatario dovrà realizzare le attività proposte in sede di partecipazione alla procedura negoziata.

**4. Attività di prenotazione:**

L’aggiudicatario dovrà effettuare, solo per i turisti che accedono agli uffici, l’attività di prenotazione di servizi turistici e di pernottamento unicamente presso le strutture ricettive del territorio comunale, con le modalità indicate all’art. 6 del decreto del presidente della Giunta Regionale nr 47/r del 7 agosto 2018. Per tale servizio può essere richiesto dall’aggiudicatario all’utenza un importo stabilito in misura percentuale, non superiore al 5 per cento del pernottamento/servizio prenotato, con introito dei proventi da parte dell’aggiudicatario.

L’entità dell’importo dovrà essere esposta nella sede dell’Ufficio di informazione e accoglienza turistica in modo da essere perfettamente visibile all’utenza. Nessun importo è dovuto se la prenotazione non viene effettuata;

## **ORARI DI APERTURA MINIMI**

Il servizio dovrà essere assicurato tramite operatori professionalmente qualificati per i seguenti orari di apertura minimi:

Mesi di	APRILE – MAGGIO – GIUGNO – SETTEMBRE
da	GIOVEDI' a DOMENICA
con orario	10.00 – 14.00
Mesi di	LUGLIO - AGOSTO
da	GIOVEDI' a LUNEDI'
con orario	10.00 – 14.00
Mesi di	OTTOBRE – NOVEMBRE - DICEMBRE
	VENERDI' – SABATO - DOMENICA
con orario	11.00 – 13.00
<u>Inoltre:</u>	L'apertura dovrà essere garantita in data: 22 Aprile – 25 Aprile – 1 Maggio
	con orario: 10.00 – 14.00

La presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi dovrà essere garantita, provvedendo, nel caso, all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti od idonei per qualsiasi motivo. Il servizio non potrà essere svolto mediante utilizzo di stages o tirocini formativi.

#### **REQUISITI E INDICAZIONI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'AVVISO**

Sono ammessi a partecipare alla procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Giunta Regionale nr 47/r del 7 agosto 2018, imprenditori, società, consorzi, cooperative, reti di impresa, associazioni temporanee di impresa purché aventi come oggetto di impresa anche l'esercizio delle attività previste dal presente Avviso;

Costituiscono requisiti generali di ammissione:

- non sussistenza di cause di esclusione alla partecipazione a procedure di appalto o concessione stabiliti ai sensi dell'art. 80 del D. Lgs.vo 50/2016;
- non trovarsi in situazione debitoria con il Comune di Castiglion Fiorentino.

L'Avviso è aperto ai soli soggetti in possesso dei requisiti professionali e morali che saranno dichiarati dai partecipanti all'Avviso (*Allegato "A"*), al momento della consegna del plico al Protocollo Generale del Comune di Castiglion Fiorentino.

In ogni caso, l'Amministrazione si riserva di rifiutare, a suo insindacabile giudizio, soggetti che da verifiche effettuate, non risultino in possesso dei requisiti di cui sopra.

#### **DURATA DELL'AFFIDAMENTO**

La durata dell'affidamento è stabilita fino al 31 Dicembre 2019, con decorrenza dalla data della firma della concessione.

## **AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE**

Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) – P.zza del Municipio n. 12 – 52043 Castiglion Fiorentino –  
Tel. 0575 - 65641 - Fax 0575 – 680103 - [www.comune.castiglionfiorentino.ar.it](http://www.comune.castiglionfiorentino.ar.it) – e-mail (PEC):  
[comune.castiglionfiorentino@legalmail.it](mailto:comune.castiglionfiorentino@legalmail.it);

## **DOCUMENTAZIONE DI GARA**

Avviso e documentazione relativa alla gara sono scaricabili dal sito Internet del Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) al seguente indirizzo:  
[www.comune.castiglionfiorentino.ar.it](http://www.comune.castiglionfiorentino.ar.it) – Home Page e Sezione: *BANDI DI GARA E AVVISI*.

I soggetti interessati dovranno trasmettere una dettagliata proposta progettuale, sulla base delle indicazioni disposte dal presente avviso, descrivendo nei contenuti le attività da porre in essere e le prestazioni offerte, a garanzia di livelli qualitativi ottimali per un servizio di informazione ed accoglienza turistica efficace, efficiente, accessibile ed innovativo.

**Le proposte progettuali** dovranno essere inviate al Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) - Ufficio Protocollo – Piazza del Municipio, 12 - 52043 Castiglion Fiorentino (Ar).

## **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

E' fatto obbligo ai partecipanti effettuare un sopralluogo per presa visione della struttura e delle attrezzature oggetto della concessione.

Il sopralluogo verrà effettuato previo appuntamento a seguito del quale sarà rilasciata una dichiarazione di avvenuto sopralluogo da allegare alla domanda di partecipazione, a pena di esclusione.

Il rilascio delle attestazioni di presa visione avverrà a sopralluogo effettuato.

Il sopralluogo potrà avvenire previo appuntamento, contattando il personale dell'Ufficio Cultura al numero 0575/656455 e-mail [pesci.sport@comune.castiglionfiorentino.ar.it](mailto:pesci.sport@comune.castiglionfiorentino.ar.it) - ritrovo presso la Sede Legale del Comune, in Piazza del Municipio n. 12.

## **CAUSE DI ESCLUSIONE**

Sarà disposta l'esclusione dalla gara:

- a) nel caso mancato possesso dei requisiti di partecipazione richiesti dal presente bando di gara;
- b) per mancata presentazione della dichiarazione di avvenuto sopralluogo;

## **ONERI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

Tramite l'affidamento in concessione, il Comune mantiene la titolarità pubblica e il controllo sulla gestione del servizio impegnandosi a corrispondere al concessionario l'importo di € 4.900,00, al fine di assicurare al concessionario il perseguimento dell'equilibrio economico finanziario della gestione in relazione alla qualità del servizio da prestare.

Il Comune si impegna a versare al concessionario un corrispettivo sulla base dell'importo sopra richiamato come segue:

- € 2.450,00 entro il 30 Aprile 2019;
- € 2.450,00 entro il 30 Settembre 2019;

## MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE DI PARTECIPAZIONE

Per partecipare alla gara, il concorrente dovrà far pervenire al Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) - 'Ufficio Protocollo del Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) - P.zza Del Municipio , 12 (52043) Castiglion Fiorentino (AR) o a mezzo Raccomandata/AR o mediante corriere autorizzato o consegna diretta a mano entro e non oltre il termine perentorio delle **ore 12,30 del 15 Marzo 2019 (venerdì)**, pena l'esclusione, un plico debitamente chiuso e controfirmato sui lembi di chiusura, sul quale dovranno essere apposte le seguenti diciture:

- Denominazione e indirizzo del soggetto concorrente;
- Dicitura: "***Procedura per l'affidamento del servizio di informazione e accoglienza turistica***";

il recapito del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente e nessuna eccezione potrà essere sollevata se, per qualsiasi motivo il plico non dovesse giungere a destinazione entro il termine perentorio di scadenza all'indirizzo di destinazione.

All'interno, il plico di cui sopra, dovrà contenere due buste contraddistinte dai numeri 1 e 2, ciascuna chiusa e controfirmata sui lembi di chiusura, contenenti rispettivamente quanto di seguito previsto:

### **BUSTA n. 1:**

**La busta n. 1** su cui sarà apposta la dicitura "**Documenti per l'ammissione alla gara**" dovrà contenere la documentazione e le dichiarazioni sotto indicate rese dal dichiarante o dal legale rappresentante e da questi sottoscritte:

- a) istanza di partecipazione alla gara e dichiarazione unica, sostitutiva di certificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 (Allegato A);
- b) certificato di iscrizione alla Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura per il settore richiesto dal presente Avviso;
- c) dichiarazione di avvenuto sopraluogo;
- d) documento di identità del sottoscrittore.

### **BUSTA n. 2:**

**La busta n. 2**, su cui sarà apposta la dicitura "**Proposta Progettuale**", dovrà contenere la proposta progettuale, sulla base delle indicazioni disposte dal presente avviso;

la proposta progettuale dovrà essere sottoscritta dal dichiarante / legale rappresentante;

## DATA ORA E LUOGO DI APERTURA DEI PLICHI

La gara si svolgerà **il giorno martedì 19 Marzo 2019 alle ore 11,00**, presso la sede del Comune di Castiglion Fiorentino (Ar), Piazza del Municipio, 12, in seduta pubblica.

## MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA GARA E NORME GENERALI

L'Ente procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola proposta progettuale / offerta valida. L'Ente, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di non procedere ad alcuna concessione, per comprovate sopravvenute esigenze di interesse pubblico.

## CRITERI DI VALUTAZIONE

La proposta progettuale sarà valutata sulla base dei seguenti criteri, tenuto conto che al fine di assicurare al concessionario il perseguimento dell'equilibrio economico finanziario della gestione in

relazione alla qualità del servizio da prestare, il Comune di Castiglion Fiorentino si impegna a corrispondere al concessionario l'importo complessivo di € 4.900,00 (quattromilanovecento/00):

<b><u>Modalità Organizzative e Gestionali:</u></b>	max punti 40
<b><u>Modalità di erogazione delle attività di promozione e di valorizzazione del territorio :</u></b>	max punti 30
<b><u>Requisiti Professionali:</u></b>	max punti 10
<b><u>Modalità di divulgazione e tipologie di informazione sui servizi offerti:</u></b>	max punti 20

#### **PROCEDURA DI GARA – Seduta Pubblica**

Il giorno fissato nel bando si procederà, in seduta pubblica, alla verifica della integrità e tempestività della ricezione dei plichi, all'apertura della busta n. 1 – “Documentazione per l'ammissione alla gara”, al controllo della regolarità e completezza dei documenti ivi inseriti, verificando la correttezza formale della offerta e della documentazione e, in caso negativo, si procederà all'esclusione dalla procedura di gara. Si effettuerà, successivamente, l'apertura della busta n. 2 : “Proposta Progettuale” e si procederà all'aggiudicazione.

#### **ALTRE INFORMAZIONI**

Le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e la proposta progettuale devono essere redatti in lingua italiana.

Data la particolarità del servizio oggetto del presente Avviso, è fatto divieto di subappaltare o cedere anche parzialmente il servizio a terzi;

La violazione del suddetto divieto comporterà l'immediata risoluzione del contratto.

Al presente Avviso risulta allegata la seguente documentazione:

– *Fac simile di Domanda di partecipazione alla gara “Allegato A”.*

Pubblicazioni: il presente Avviso viene pubblicato all'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) fino alla data di scadenza (**15/03/2019**).

Eventuali precisazioni e/o chiarimenti verranno pubblicati sul sito Internet del Comune di Castiglion Fiorentino (Ar).

#### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi del D.lgs. 196/2003 e successive modificazioni, in ordine al procedimento instaurato da questo Avviso si informa che i dati personali raccolti, forniti dai concorrenti, saranno trattati dal Comune di Castiglion Fiorentino (Ar) in conformità alle disposizioni contenute nella legge medesima.

Il concorrente, formulando la propria proposta progettuale, dichiara di essere a conoscenza e di accettare le modalità di trattamento, raccolta e comunicazione innanzi menzionate.

Castiglion Fiorentino, 1/03/2019



Il Responsabile del Settore II  
*Enrica Berardi*